

MOD 183 -CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Pour les prestations proposées par l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault

Pour les entrées et prestations à Argileum la maison de la poterie gérée par l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault

Toute commande de droits d'entrée effectuée sur le site de billetterie en ligne

<https://reservation.saintguilhem-valleeherault.fr/> de l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault est exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente.

ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS DE VENTE EN LIGNE :

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente en ligne préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation des conditions générales sans exception.

L'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions spécifiques de vente en ligne. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

IDENTIFICATION DES AUTEURS DE L'OFFRE :

Office de Tourisme Intercommunal Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault

N° Siret : 494 316 581 000 45

3 parc d'activité de Camalcé – 34150 GIGNAC

Le service accueil et réservation est à votre disposition pour toute question concernant l'utilisation du site, les prestations associées aux droits d'entrée, leurs conditions d'utilisation ainsi que les modalités de commande et de délivrance.

Pour les prestations (entrées musée et ateliers de poterie) concernant Argileum contacter le 04 67 56 41 96.

Pour les prestations l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault (visites guidées, ateliers archéologie, dégustation de vin, etc...) joindre le 04 67 57 58 83.

L'ACHETEUR

L'acheteur déclare être une personne physique non commerçante, âgée d'au moins 18 ans. Le client doit s'assurer de remplir entièrement et avec exactitude le bon de commande : en cas d'erreur dans le libellé de ses coordonnées, le musée ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être d'adresser le produit à l'acheteur. Par ailleurs, l'Office de Tourisme Saint-

Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault se réserve le droit de refuser toute commande d'acheteur avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

II. DROITS D'ENTREE

Les droits d'entrée peuvent prendre la forme d'un billet d'entrée à la journée ou d'un accès à un atelier.

ARTICLE 1 - PRESTATIONS

Les billets d'entrée disponibles sur ligne <https://reservation.saintguilhem-valleeherault.fr/> sont valables à titre individuel :

- Soit pour **des entrées** à Argileum (collection permanente et expositions temporaires)
- Soit pour **des activités de médiation culturelle** (visites guidées, ateliers, conférences, spectacles...)

Les billets d'entrée au musée pour les moins de 18 ans ne peuvent être commandés en ligne que par une personne majeure, elle-même détentrice d'un billet d'entrée pour le musée.

Le nombre de billets vendus en ligne est limité à 10 par commande (visite à titre individuel).

Une tranche d'âge est précisée pour participer à certaines activités culturelles. En cas de non-respect, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault et/ou Argileum se réserve le droit de refuser l'accès à un enfant d'un âge inférieur à celui indiqué à défaut de justificatif présenté par l'accompagnatrice.

Toute personne ayant acquis des billets à tarif réduit doit fournir à l'accueil du site un justificatif justifiant de ce tarif réduit. Dans le cas contraire, le personnel en place sera en droit de refuser l'accès aux personnes. La personne devra s'acquitter alors d'un nouveau billet de prestation au tarif plein.

Chaque billet acheté en ligne est personnel, nominatif et incessible. Il comporte le nom de son porteur, renseigné par l'acheteur au moment de l'achat en ligne. Un document d'identité en cours de validité peut être demandé. En cas de non présentation, l'accès à la prestation peut être refusé.

ARTICLE 2 - DUREE DE VALIDITE

A compter de leur date d'achat, les billets d'entrée en visite libre pour Argileum sont valables un an.

Chaque billet d'entrée pour une activité culturelle (Visite guidée, spectacle, conférence...) est valable uniquement pour la date et l'horaire indiqués sur celui-ci. Les conditions d'utilisation des droits d'entrée sont détaillées à l'article 1 des présentes conditions générales de vente.

L'acheteur ayant commandé une activité culturelle avec jauge doit se présenter 15 minutes avant le début de l'évènement. Passé ce créneau, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault et/ou Argileum ne garantit plus l'accès à l'évènement.

ARTICLE 3 - TARIFS DES VISITES ET MONTANT DE LA COMMANDE

Différents types de tarifs sont proposés selon les prestations.

Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif.

Les tarifs des billets et le prix total de la commande sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

L'Office de Tourisme Saint-Guilhem Vallée de l'Hérault se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment.

ARTICLE 4 - COMMANDE

La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes:

4.1 Obtention des billets d'entrée

L'acheteur sélectionne la prestation de son choix :

- Pour la visite d'Argileum, il sélectionne le nombre de billets d'entrée souhaités
- Pour les activités culturelles, il sélectionne le jour et l'horaire ainsi que le nombre de billets souhaités

Il est informé, en temps réel lors de la passation de sa commande de la disponibilité des billets souhaités. Celle-ci est inscrite dans son panier.

4.2 Création compte

Pour passer une commande, chaque acheteur devra être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe).

La création du compte suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande : nom et prénom, téléphone, adresse électronique et adresse postale.

Il est de la responsabilité de l'acheteur de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes.

4.3 Le récapitulatif de la commande

Après avoir vérifié sa commande, lu et validé les présentes conditions générales de vente, l'acheteur effectue alors le paiement en ligne de sa commande en communiquant de façon sécurisée ses coordonnées bancaires (numéros, date de validité de la carte et cryptogramme).

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée.

Tout paiement de la commande par l'acheteur constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

4.4 Impression des billets

Les billets imprimables à domicile (voir conditions d'impression ci-dessous) sont disponibles au format PDF immédiatement après acceptation du paiement. Ils peuvent être imprimés par l'acheteur

jusqu'à sa date de visite en se connectant à son espace personnel ou en cliquant sur le lien figurant dans le courriel de confirmation d'achat.

L'acheteur devra, avant toute commande, s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer : un ordinateur relié à Internet, disposant d'une imprimante et du logiciel Acrobat Reader version 8 minimum. Le billet peut également être présenté sous format PDF sur un smartphone ou une tablette au contrôle des billets du musée.

Le jour de la visite, aucun dispositif ne permet à l'acheteur d'imprimer sur place son billet.

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne sont pas acceptés et considérés comme non-valables. Pour vérifier la bonne qualité d'impression, le client doit s'assurer que les informations inscrites sur le billet ainsi que le code barre ou QR code sont bien lisibles.

Si l'acheteur choisi de télécharger son droit d'entrée sur son téléphone portable, il devra s'assurer que son téléphone est optimisé pour l'affichage de l'e-billet. Par ailleurs, l'acheteur ne pourra évoquer ni la perte, ni le vol, ni le dysfonctionnement du téléphone portable au moment de la présentation de son billet d'entrée au contrôle d'accès.

Pour les e-billets, tout support écran de smartphone rayé, endommagé ou présentant des problèmes de luminosité sera refusé au moment du contrôle d'accès.

ARTICLE 5 - MODALITES DE REGLEMENT ET PAIEMENT

5.1 Modalités de règlement

Le paiement des billets d'entrée par l'acheteur s'effectue exclusivement en euros et par carte bancaire. Les cartes acceptées sont les suivantes : CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD et MASTERCARD.

5.2 Opération de paiement

Le compte bancaire de l'acheteur est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

5.3 Facture

Aussitôt la transaction effectuée, l'acheteur en est informé sur la fenêtre du navigateur ayant donné lieu à la requête sécurisée. Il reçoit un courriel de confirmation d'achat.

Il a la possibilité d'imprimer un justificatif de vente depuis son espace personnel accessible sur la billetterie en ligne du site <https://reservation.saintguilhem-valleeherault.fr/>.

5.4 Sécurisation des paiements

Pour tout paiement effectué lors de la commande de billet(s) d'entrée sur <https://reservation.saintguilhem-valleeherault.fr/>, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault recourt à un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter le numéro de carte bancaire de l'acheteur par l'intermédiaire du protocole SSL (Secure Socket Layer).

ARTICLE 6 - CONFIRMATION DE COMMANDE

Dès confirmation du paiement de la commande par le centre de paiement, l'acheteur reçoit un courrier électronique en provenance de la billetterie en ligne de l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault.

Le courrier électronique de confirmation vaut « accusé de réception » de la commande et contient les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du ou des droit(s) d'entrée vendu(s)
- Le justificatif de vente de billets
- Le montant total de la commande

Une fois la commande confirmée, les billets sont disponibles à tout moment dans l'espace personnel de l'acheteur, sur la billetterie en ligne du site.

L'impression de la page de confirmation ou du courriel de confirmation d'achat envoyé par l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault et/ou Argileum à l'acheteur ne constitue pas un billet. Ce document ne peut en aucun cas servir de billet et permettre l'accès aux prestations de l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault et/ou Argileum.

ARTICLE 7 : CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

7.1 Annulation du fait de l'acheteur

En application de l'article L.221-28 du code de la consommation, l'acheteur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour les billets fournis à une date précise ou selon une périodicité déterminée.

Dans ces conditions les billets achetés en ligne ne sont ni remboursables, ni repris, ni échangés même en cas de perte ou de vol ou d'oubli lors de la visite.

Néanmoins toute annulation pour motifs graves peut être effectuée jusqu'à 48h ouvrables de la date de la prestation dans un courrier ou un courriel à billetterie@saintguilhem-valleeherault.fr motivé et accompagné d'un justificatif attestant – l'accident, la maladie, le décès d'un proche. Pour une activité culturelle, une proposition de date sera toutefois effectuée par l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault et/ou Argileum.

En raison d'un nombre insuffisant de participants, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault se réserve le droit d'annuler la prestation, la veille de celle-ci.

A défaut d'accord sur une nouvelle date, il sera procédé à l'annulation définitive et au remboursement dans un délai de 30 jours après la date de la manifestation culturelle.

Aucun remboursement ne sera accordé suites aux erreurs de réservation effectuées par l'acheteur sur le site de vente en ligne de l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault. (erreur de date, de tarif ou de prestation).

Le personnel d'accueil pourra refuser le droit d'entrée aux personnes ne pouvant présenter un justificatif donnant droit à une réduction ou à un tarif gratuit. Les personnes ne pouvant présenter un justificatif devront s'acquitter d'un billet plein tarif en caisse pour participer à l'activité culturelle ou pour entrer au musée.

De même, le personnel peut refuser l'accès à l'activité culturelle ou au musée si l'âge minimum requis n'est pas respecté.

7.2 Annulation du fait de l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault.

En raison d'impératifs de sécurité qui lui seraient assignés l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault se réserve le droit de fermer ses portes et ou celles d'Argileum, d'annuler une prestation ou de modifier ses horaires d'ouverture.

En cas de force majeure, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault se réserve le droit d'annuler ou de déplacer une réservation. L'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence des cours et tribunaux français (catastrophes naturelles, événements politiques majeurs, grèves nationales, raisons de sécurité).

Dans ce cas, les personnes ayant réservé et acquitté leur réservation seront prévenues par téléphone et/ou par courriel. Une proposition de date sera effectuée par l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault. Si cette date ne convient pas, il sera procédé au remboursement.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Sauf dysfonctionnement du <https://reservation.saintguilhem-valleeherault.fr/> qui lui serait imputable, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault ne pourra pas être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, imputables, soit au fait de l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 7 des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 9 - PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'Office de Tourisme Saint-Guilhem Vallée de l'Hérault ou par tout prestataire de service de ce dernier, dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1379 du Code Civil.

ARTICLE 10 - COOKIES

Pour faciliter votre navigation sur le site, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault utilise des «cookies».

Ces fichiers, enregistrés sur le disque dur du terminal utilisé, ont pour objet de signaler la visite de ce dernier sur le site visé ci-avant, à l'occasion de la consultation d'autres pages du site ou lors d'une nouvelle visite et d'enregistrer des informations relatives à la navigation (pages consultées, date et heure de consultation).

L'acheteur a un droit d'accès aux informations ainsi recueillies, de rectification et de suppression dans les conditions énoncées à l'article 11.

ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées à l'acheteur (nom et le prénom, adresse e-mail, date de naissance et numéro de téléphone).

Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées, dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le billet.

Le **Règlement Général de la Protection des Données européen** (RGPD), applicable dans toute l'Europe depuis le 25 mai 2018, encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

Les données personnelles collectées sont traitées par, l'Office de Tourisme Saint-Guilhem le Désert Vallée de l'Hérault, dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés ».

L'acheteur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit auprès du Service Accueil en envoyant un courrier électronique à billetterie@saintguilhem-valleeherault.fr

L'acheteur peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par courrier électronique. Pour cela, il lui suffit de cocher la case correspondante.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les litiges nés de l'application des présentes Conditions Générales de Vente sont soumis au droit français et relèvent de la compétence des tribunaux français.

En cas de réclamation, une solution amiable sera recherchée avant tout recours judiciaire.

L'acheteur dispose ainsi d'un délai de 10 jours à compter de l'utilisation du billet acheté en ligne pour formuler, par tout moyen permettant d'accuser date de réception certaine une réclamation.