

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE BOUTIQUE/BILLETTERIE**

Les offices de tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, modifiée par la loi N°2009-888 du 22 juillet 2009, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations et de produits, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations.

Le siège social de l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes est situé à la Maison de Pays, 5 allée du Chantre 44190 CLISSON.

N° Siret : 751 001 546 00017 – APE : 7990 Z. Il est immatriculé au Registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le n° IM 044 12 0020.

TVA intracommunautaire : FR 06 751001546

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») s'appliquent à la vente comptoir effectuée dans les Bureaux d'Information Touristique de Clisson, place du Minage 44190 CLISSON et de Vallet, 2 bis place Charles de Gaulle 44330 VALLET ainsi qu'à la vente en ligne (voir rubrique conditions générales spécifiques).

Les présentes CGV entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2019. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur son site. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

La nullité d'une clause des présentes CGV n'entraîne pas la nullité de l'intégralité des CGV. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

### **I) CONDITIONS SPECIFIQUES POUR LA VENTE COMPTOIR**

#### **ARTICLE 1 - ACHAT ET REMBOURSEMENT**

Toutes les prestations boutique et billetterie sont vendues en paiement comptant dans les bureaux d'accueil de CLISSON et VALLET.

Pour les produits boutique : aucun article ne sera ni remboursé ni échangé.

Pour les billetteries : chaque billet est valable uniquement pour la date indiquée sur celui-ci et pour un usage unique. Aucun billet dont le paiement a été encaissé ne sera échangé contre une autre date ni remboursé sauf et uniquement en cas d'annulation de la prestation du fait de l'Office de Tourisme pour des circonstances exceptionnelles.

## ARTICLE 2 – PAIEMENT

Le paiement des produits boutique et des billets s'effectue exclusivement en euros, en espèces, chèque et carte bancaire sur place dans les bureaux d'accueil de CLISSON et VALLET.

## II) CONDITIONS SPECIFIQUES POUR LA VENTE EN LIGNE

Toute commande de prestations de billetteries de L'office de tourisme du Pays du Vignoble Nantais effectuées sur les sites

- <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/>
- <https://www.enpaysdelaloire.com/>
- <https://www.valdeloire-france.com/>
- <https://www.loireavelo.fr/>

sont exclusivement régies par les présentes conditions générales de ventes.

### ARTICLE 1 - 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. En conséquence, l'acheteur déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

L'office de tourisme du Pays du Vignoble Nantais 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.

### ARTICLE 2 - INFORMATIONS RELATIVES A LA BILLETTERIE EN LIGNE

L'office de tourisme du Pays du Vignoble Nantais est à votre disposition pour toute question concernant l'utilisation du site, les prestations de billetterie, leurs conditions d'utilisation ainsi que les modalités de commande et de délivrance.

Pour nous contacter : [billetterie@levignobledenantes.com](mailto:billetterie@levignobledenantes.com)

### ARTICLE 3 – BILLETTERIES PROPOSÉES A LA VENTE

#### 3.1 Prestations auxquelles les billetteries ouvrent droit

Les billets disponibles sur <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/> et tous les sites portails qui diffusent le flux e-resa open billet de l'office de tourisme ( voir liste ci-dessus ) sont valables à titre individuel :

- soit pour des visites guidées pour individuels les essentiels de CLISSON

- soit pour des visites théâtrales la BIP de Clisson

- soit pour des visites du programme annuel du service patrimoine du Pays d'art et Histoire du Vignoble Nantais.

### 3.2 Durée de validité des droits d'entrée délivrés

Chaque billet est valable uniquement pour la date indiquée sur celui-ci, pour un usage unique.

Aucun billet dont le paiement est encaissé n'est échangeable sur une autre date ni remboursable, sauf et uniquement en cas d'annulation de la prestation du fait de l'office de Tourisme pour des circonstances exceptionnelles.

## ARTICLE 4 - TARIFS DES VISITES ET MONTANT DE LA COMMANDE

Les billets des visites mentionnées à l'article 3.1 au tarif réduit sont disponibles à la vente sur le site de vente de l'Office de tourisme du Pays du Vignoble Nantais et ceux des sites portails diffusant les flux e-resa open billet de l'office de tourisme, ceux-ci nécessitent de présenter un justificatif en cours de validité le jour de la visite. Les conditions d'accès au tarif réduit sont indiquées sur le site. Le choix d'un tarif relève de la responsabilité de l'acheteur, ce choix est ferme et définitif après le paiement de la commande. Tout acheteur qui réserverait un billet à tarif plein alors qu'il aurait pu bénéficier d'un tarif réduit ne pourra se faire rembourser la différence.

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 du Pays du vignoble Nantais se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, suite à une délibération du Comité de direction.

## ARTICLE 5 – COMMANDE ET VALIDATION

Procédure d'achat d'un billet en ligne :

1 – Sur le site <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/> et ceux des sites portails diffusant les flux e-resa open billet de l'office de tourisme sélectionnez « réservez », vous serez dirigé vers un tunnel d'achat .

2 – Sélectionner la date de visite à l'aide du calendrier affiché sur le site . Chaque date cliquée vous indique la disponibilité par date. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet. Il appartient au visiteur de s'assurer des horaires de départs de visites avant sa venue.

3 – Choisir dans le menu déroulant le nombre de billets désiré par tarifs puis cliquer sur « ajouter au panier ». Le nombre de billets acheté en plein tarif ne peut être supérieur à la moitié de la jauge, au-delà, il conviendra à l'acheteur de réserver directement une autre prestation visite groupes auprès du service dédié (reservations@levignobledenantes.com ou 02 40 54 24 22 ou via ce formulaire <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/reservations-groupes/formulaire-de-contact-groupe/>)

5 – Valider votre commande en cliquant sur « passer ma commande », un récapitulatif de commande s’affiche avant la validation de l’achat avec une demande saisie de formulaire coordonnées, cliquer sur « valider « vos » ou « mes » coordonnées ». Si la commande ne convient pas, il est possible de supprimer et de continuer ses achats.

6 – Accepter les conditions générales de vente en cochant « j’ai lu et j’accepte les conditions générales » et cliquer sur « procéder au paiement ».

7 – La plateforme de paiement Oneshotpay indique le numéro de commande, le total à payer et le nom du bénéficiaire. Pour régler le paiement il est demandé :

- Le nom et prénom du « titulaire carte »
- Le « numéro de la carte »
- La « date d’expiration »
- Le « code de vérification de la carte » (cryptogramme derrière la carte)

Une fois les informations saisies, cliquer sur « oui, je confirme mon paiement ». Ce paiement en ligne est entièrement sécurisé. Si le paiement est validé, la confirmation de commande s’affiche. Les billets sont envoyés par courriel à l’adresse renseignée par l’acheteur dans son compte client. Il est de la responsabilité de l’acheteur de s’assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes.

8- Après réception du mail de confirmation, imprimer les titres d’accès depuis votre espace client.

Les titres seront contrôlés au départ de la visite. Seuls les billets imprimés avec des mentions parfaitement lisibles seront acceptés.

## ARTICLE 6 - PAIEMENT

### 6.1 Modalités de règlement

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

### 6.2 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.

### 6.3 Sécurisation des paiements

L’office de tourisme du Pays du vignoble nantais propose un paiement en ligne entièrement sécurisé : le site [www.oneshotpay.com](http://www.oneshotpay.com) est doté d’un système de paiement en ligne « 3D Secure » permettant de crypter le numéro de carte bancaire de l’acheteur.

## ARTICLE 7 - CONFIRMATION DE COMMANDE

La commande de billet n'est définitivement confirmée et n'engage L'office de tourisme du Pays du vignoble nantais qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient le billet en pièce jointe sous format Acrobat .pdf

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Sauf dysfonctionnement du site <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/> qui lui serait imputable, l'office de tourisme du Pays du vignoble nantais ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, imputables soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, l'office de tourisme du Pays du vignoble nantais ne pourra être tenu responsable non plus des dysfonctionnements sur un des sites portails diffusant le flux e resa open billet des prestations billetteries de l'office de tourisme :

- <https://www.enpaysdelaloire.com/>
- <https://www.valde Loire-france.com/>
- <https://www.loireavelo.fr/>

## ARTICLE 9 – DONNEES PERSONNELLES

Lors de la passation de la réservation, des données à caractère personnel sont demandées à l'acheteur. Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par L'office de tourisme du Pays du vignoble nantais, destiné uniquement au suivi de la réservation de l'acheteur.

Les destinataires de ces données sont exclusivement les services de l'office de tourisme du Pays du vignoble nantais.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 applicable au 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement des données personnelles vous concernant. Si vous souhaitez exercer vos droits, vous devez vous rendre sur la page de politique de confidentialité du site <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/> et remplir le formulaire en ligne dédié.

## ARTICLE 10 – COOKIES

Pour faciliter votre navigation sur le site <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/>, l'office de tourisme du vignoble nantais utilise des « cookies ». Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des utilisateurs mais permet aussi de les identifier. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence des cookies et éventuellement de la refuser de la manière décrite sur le site de la CNIL.

L'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement des données personnelles communiquées par le biais des cookies en allant sur la page de politique de confidentialité du site <https://www.levignobledenantes-tourisme.com/> et en remplissant le formulaire en ligne dédié.

#### ARTICLE 11-REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, à défaut d'accord amiable, le tribunal administratif de Nantes est compétent. Le droit applicable est le droit français.