



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BILLETTERIE DE CHÂTEL TOURISME

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les droits et obligations de Châtel Tourisme (l'office de tourisme), Association de loi 1901 — située au 22 route du Linga 74390 Châtel - SIRET 776 554 842 00018, Code APE 7990Z (ci-après dénommé « l'Organisateur »), et le client en ligne, ou au guichet (ci-après dénommé « l'Acheteur »), pour la vente de billets d'accès aux animations et activités organisées par Châtel Tourisme ou coorganisées par la collectivité (Mairie de Châtel), conformément à l'article L11-1 du Code de la consommation.

Le site billetterie.chatel.com est hébergé par : OVH, société immatriculée au RCS de Lille sous le numéro 537 407 926 sise, 2, rue Kellermann, 59100 Roubaix.

Article 2 — Condition générale du site

L'utilisation du site <https://billetterie.chatel.com/> est gérée par Châtel Tourisme et la Mairie de Châtel et a pour but la commercialisation d'animations et d'activités touristiques.

Article 3 — Réservations

3.1 Modalités de réservation

Les mises en vente de billets s'effectuent dans les conditions suivantes:

- En ligne : Via le site internet dédié <https://billetterie.chatel.com/>, avec création d'un compte utilisateur (obligatoire pour les premières commandes).
- Sur place : A Châtel Tourisme.

L'Organisateur se réserve le droit de limiter les places en réservations cumulées par personne et/ou par opération de réservation. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

3.2 Délai maximal pour réserver

- Les réservations en ligne sont automatiquement clôturées 1 heure avant le début de l'animation.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE BILLETTERIE CHÂTEL TOURISME

- L'Organisateur se réserve le droit de fermer les ventes plus tôt sans préavis, selon ses besoins.

3.3 Confirmation de la réservation

- En ligne : Un e-mail de confirmation est envoyé à l'Acheteur dès validation du paiement. Ce courriel vaut preuve de réservation.
- Sur place : Un billet est remis à l'Acheteur, constituant la preuve de la réservation.

3.4 Obligation de l'Acheteur :

- Vérifier l'exactitude des informations (date, heure, nombre de places) dans le courriel de confirmation ou sur le billet.
- Consulter régulièrement sa messagerie électronique (y compris les courriers indésirables) pour les mises à jour éventuelles (annulation, report).

3.5 Les présentes conditions générales de vente ne concernent que la vente de billets et non l'évènement lui-même.

Article 4 — Paiement

4.1 Moyens de paiement acceptés

Canal de vente	Moyens de paiement
En ligne	Carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard,) via la plateforme sécurisée Monetico.
Guichet	Carte bancaire, espèces, chèques vacances

4.2 Procédure

- Se rendre sur le site ;
- Sélectionner l'animation ou l'activité qui l'intéresse puis le mettre dans son panier d'achat;
- Sélectionner la date et le nombre de participant
- Si besoin : revenir à l'accueil pour faire un panier
- Choisir un mode de paiement ;
- Procéder au règlement.

Lors d'une première commande effectuée par l'Acheteur sur le Site, celui-ci devra créer un compte et renseigner son adresse e-mail et un mot de passe. La création du compte suppose la communication des informations suivantes : nom(s), prénom(s), attester sa majorité, adresse mail, adresse postale et numéro de téléphone portable.

4.3 Sécurité des transactions

- Monetico assure la sécurité de toutes les données personnelles qui seront récoltées lors du paiement, grâce à sa certification PCIDSS et l'utilisation du protocole TLS qui crypte toutes les informations liées au paiement

- L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de fraude imputable à une négligence de l'Acheteur (ex. : divulgation de son mot de passe).

4.4 Fermeté de la commande

- Dans les 24 heures qui précèdent l'activité, aucune modification ou annulation n'est possible après paiement, sauf cas prévus à l'Article 10 (annulation par l'Organisateur).

Article 5 — Disponibilité et session de vente sur le site internet

5.1 Les réservations de billets d'accès s'effectuent en temps réel et le serveur informe l'Acheteur en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la commande.

5.2 Le panier permet à l'Acheteur de vérifier que les animations et activités sélectionnées correspondent bien à son souhait.

5.3 Le contingent des places mis en vente en ligne est commun à celui du guichet. Ainsi la disponibilité des places est renseignée instantanément.

5.4 L'Organisateur se réserve également la possibilité de réserver des contingents en fonction de ses besoins.

Article 6 — Prix

6-1 Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises et facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande publiées sur le site internet de l'Organisateur.

6.2 L'Organisateur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les places seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Article 7 — Retrait et utilisation des billets

7.1 Pour toutes les commandes sur la billetterie en ligne, deux modes de retrait de billets sont possibles :

- le « e-billet », billet accessible depuis le compte client via le site internet et reçu en pièce jointe d'un mail de confirmation de commande ;
- l'impression des billets à domicile avec mention bien visible du numéro de commande.

7.2 Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, en fonction des contraintes sanitaires en vigueur au moment de l'événement, le client se verra dans l'obligation de respecter les consignes indiquées sur place.

7.3 La reproduction de billets est interdite.

Tout acte de reproduction constitue un acte de contrefaçon susceptible de faire l'objet de poursuites judiciaires. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à

la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Nous vous recommandons donc de conserver votre billet en lieu sûr.

7.4 Les billets imprimables à domicile sont disponibles en permanence jusqu'à la date de l'évènement sur le site internet.

7.5 L'Acheteur des billets prend toutes les mesures de précaution requises pour conserver secret son mot de passe et pour empêcher toute utilisation par des personnes non autorisées ou toute infraction.

7.6 L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du billet. Aucun duplicata ou certificat, réémission du billet, de quelque nature que ce soit, ne sera remis à l'Acheteur autre que le seul billet initial imprimable par l'Acheteur.

Article 8 — Droits d'image

La présence de l'Acheteur aux animations et activités organisées par Châtel Tourisme ou par la Mairie de Châtel peut donner lieu à des prises de vues, enregistrements sonores ou audiovisuels réalisés par l'Organisateur ou les Organismes Tiers, à des fins de communication et de valorisation des événements de la destination (site internet, réseaux sociaux, supports de communication municipale).

Ce traitement d'image constitue un traitement de données à caractère personnel au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD). Il est fondé, selon le cas, sur l'intérêt légitime de l'Organisateur à assurer la communication sur ses événements (prises de vue de foule, plans d'ensemble) ou sur le consentement de la personne concernée (prises de vue rapprochées et identifiables).

L'Acheteur peut, à tout moment et sans incidence sur sa participation à l'évènement, s'opposer à l'utilisation de son image ou retirer son consentement pour les utilisations futures, en s'adressant au DPO - cf. Article 12.

Les prises de vues et enregistrements ne sont conservés et diffusés que pour la durée nécessaire aux finalités de communication décrites ci-dessus.

Article 9 — Validation

9.1 Lorsque l'Acheteur coche la case « J'ai lu, compris et accepte ces conditions générales, je veux payer maintenant » lors du choix du mode de paiement, il déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente en ligne préalablement à sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation de ces conditions générales de vente sans réserve.

9.2 Les données enregistrées par la billetterie font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Organisateur et l'Acheteur.

Article 10 — Annulation et remboursement

L'Organisateur peut annuler ou reporter un événement pour les motifs suivants :

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE BILLETTERIE CHÂTEL TOURISME

- Force majeure (grève, intempéries, crise sanitaire, etc.)
- Problème technique ou logistique

Modalités de remboursement:

Situation	Remboursement
Annulation totale	Remboursement intégral du prix du billet
Report de l'événement	L'Acheteur peut soit conserver son billet pour la nouvelle date, soit demander un remboursement intégral

Procédure :

- L'Acheteur est informé par e-mail.
 - La demande de remboursement doit être adressée à animation@chatel.com (avec copie de la réservation)
- Délai Le remboursement intervient sous 30 jours après réception de la demande complète.

L'Organisateur se réserve toutefois la possibilité de procéder par voie d'avoir et non de remboursement en cas d'annulation partielle ou totale de l'évènement lorsqu'une mesure dérogatoire prise par le gouvernement ou un texte législatif ou réglementaire le lui permet.

Annulation de l'Acheteur : Jusqu'à 24h avant l'animation : remboursement (hors frais bancaires éventuels). Sinon, aucun remboursement sauf cas de force majeure justifié.

Article 11 — Responsabilité

11.1 Responsabilité de l'Organisateur

L'Organisateur est responsable :

- De la bonne exécution des obligations contractuelles (réservation, délivrance du billet, accès à l'activité ou à l'animation).
- Des dommages causés par son fait ou celui de ses prestataires (ex. erreur de réservation imputable au système).

L'Organisateur décline toute responsabilité en cas de :

- d'erreurs du client lors de la commande,
- de perte ou vol de billets,
- de perturbations indépendantes de sa volonté.
- Non-présentation de l'Acheteur à l'événement,
- Refus d'accès pour non-respect des conditions d'entrée,
- Problèmes techniques imputables à l'Acheteur

Vente pour compte de partenaire :

L'Organisateur n'est pas responsable de l'exécution de la prestation.

Il agit comme simple distributeur et ne saurait être tenu pour responsable :

- d'un défaut d'exécution,
- d'un préjudice subi par le client,
- d'un litige avec le partenaire.

Il sera toujours précisé quel type de prestataire intervient dans le cadre d'une activité non assurée par l'organisateur.

11.2 Responsabilité des participants

L'Acheteur est responsable :

- De la conservation de son billet.
- Du respect des règles de sécurité et du règlement intérieur de l'événement.
- Des dégradations causées aux locaux ou équipements où se déroulent les animations et activités.

11.3 Assurance

L'Organisateur souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile organisateur.

Article 12 — Protection des données (RGPD)

12.1 Données collectées

Les données personnelles recueillies (nom, prénom, adresse, e-mail, téléphone, données bancaires) sont nécessaires à :

- La gestion des réservations et des remboursements,
- L'envoi d'informations sur les événements,
- La sécurité des transactions.

12.2 Finalités et durée de conservation

Finalité	Durée de conservation
Gestion des réservations	3 ans après la dernière commande.
Statistiques anonymisées	Illimitée.
Lutte contre la fraude	1 an après la transaction.

12.3 Droits des utilisateurs

L'Acheteur dispose des droits suivants (en envoyant un mail à dpo.officetourisme@chatel.com) :

- Accès et rectification de ses données,
- Portabilité,
- Opposition au traitement (ex. : prospection commerciale),
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) — www.cnil.fr

Article 13 — Force Majeure

Sont considérés comme cas de force majeure (liste non exhaustive) :

- Intempéries,
- Crises sanitaires,
- Arrêts des réseaux de télécommunication,
- Décisions administratives ou gouvernementales.
- Et tous autres faits extérieurs imprévisibles et irrésistibles rendant impossible l'exécution de la manifestation par l'Organisateur.

En cas de force majeure, l'Organisateur est exonéré de toute responsabilité pour inexécution ou retard dans l'exécution de ses obligations.

Article 14 — Droit Applicable - Litiges

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont soumises à la loi française.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre l'Organisateur et l'Acheteur, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Acheteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes et dont les références figurent sur le Site ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation. Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV)" (Site : www.mtv.travel - Adresse : BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17).

Article 15 — Dispositions diverses

Modification des CGV : L'Organisateur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les nouvelles conditions s'appliqueront aux réservations postérieures à leur publication.

Nullité partielle : Si une clause est jugée illégale, les autres dispositions des CGV restent applicables.