

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

## **VENTE EN LIGNE**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Conformément à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, les présentes conditions générales de ventes (CGV) ont vocation à informer les clients de l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires (OTRT) préalablement à l'achat d'un service et/ou de prestations.

Celles-ci déterminent les droits et obligations des parties (le vendeur et le client) dans le cadre de la vente des Prestations par OTRT, sur son site d'information et de vente en ligne accessible à l'adresse <https://www.rambouillet-tourisme.fr/> (le « Site »).

L'Office de Tourisme offre un ensemble de prestations notamment de visites, activités, ainsi que des produits boutique, permettant de découvrir la destination. Il a également référencé des professionnels du tourisme ou de loisir (ci-après les Fournisseurs ou Prestataires), dont il commercialise les services ou produits touristiques sélectionnés.

Sont ainsi exclues du périmètre des présentes CGV en vigueur, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Site renvoie le Client auprès de prestataires partenaires de l'Office de Tourisme, ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité desdits partenaires tiers, en application des conditions contractuelles applicables de ces partenaires tiers. L'Office de Tourisme ne saurait être recherché en responsabilité concernant ces services ou prestations.

### **ARTICLE 2 : DEFINITIONS - DISPOSITIONS GENERALES**

Dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, les mots ou expressions ci-après auront la signification suivante :

#### **Vendeur :**

Office du Tourisme Rambouillet Territoires  
1 rue du Général de Gaulle – 78120 Rambouillet - France  
[www.rambouillet-tourisme.fr](http://www.rambouillet-tourisme.fr) - tél. +33 (0)1 34 83 21 21  
[contact@rambouillet-tourisme.fr](mailto:contact@rambouillet-tourisme.fr)  
Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : IM078150001 délivré par ATOUT France.  
Forme juridique : EPIC / N° SIRET : 501 893 093 000 28 / Code APE : 7990Z  
Garantie Financière : APST 2025 - 15 avenue Carnot 75017 PARIS – 01 44 09 25 41  
Assurance Responsabilité Civile : MMA 140 199 795

**Services et/ou Prestations :** ensemble des services accessibles aux Clients sur le Site et/ou aux comptoir, à savoir notamment :

- Visites guidées
- Billetterie loisirs commercialisée par l'Office de Tourisme pour le compte de ses partenaires
- Produits Boutique

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes de Prestations effectuées depuis le site Internet de l'Office de Tourisme. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement de la commande ou de l'achat.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV, et les accepter sans restriction ni réserve. Il déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par l'Office de Tourisme constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

## **ARTICLE 3 : INFORMATION DU CLIENT**

Le Client reconnaît avoir reçu toutes les informations essentielles sur le Service afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins avant de conclure l'acte d'achat.

Dans le cas d'un achat en ligne :

- Le Client reçoit par mail à la confirmation de la commande, un numéro de téléphone ou les coordonnées d'un point de contact lui permettant de joindre l'Office de Tourisme ou les Fournisseurs : Office de Tourisme Rambouillet Territoires : 1 rue du Général de Gaulle 78120 Rambouillet - [contact@rambouillet-tourisme.fr](mailto:contact@rambouillet-tourisme.fr) - +33 (0)1 34 83 21 21.
- Le Client est tenu de communiquer sous 10 jours toute non-conformité qu'il constaterait lors de l'exécution de la prestation.

Le client doit respecter les règles sanitaires en vigueur lors des visites organisées par l'OTRT et ses prestataires.

## **ARTICLE 4 : PRODUITS ET SERVICES**

### **4.1. Caractéristiques**

Les produits et prestations vendus et présentés sur le Site font chacun l'objet d'un descriptif établi par le Fournisseur mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Les photographies illustrant les produits ne constituent pas un document contractuel. Les conditions de participation pour chacune des prestations proposées par l'Office de Tourisme sont détaillées sur le site internet et ont valeur contractuelle.

### **4.2. Conformité**

Les produits et prestations sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.

## **ARTICLE 5 : PRIX**

Les prix des produits et services commercialisés ont été établis et votés en Comité de Direction.

Pour chaque tarif voté, le prix sera traduit toutes taxes comprises (TTC) au regard du taux de TVA afférent, appliqué selon la législation en vigueur. Différents types de tarifs peuvent vous être proposés, notamment selon les manifestations.

Le montant total dû par le Client lors d'un achat en ligne est indiqué sur la page de confirmation de commande, avec la mention « confirmation de la commande ».

Le prix de vente du produit est celui en vigueur au jour de la commande. En cas de promotion par les prix, l'Office de Tourisme s'engage à appliquer le prix promotionnel à toute commande passée pendant la durée de la promotion.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix tant à la hausse qu'à la baisse à tout moment, tout en garantissant au Client l'application du prix en vigueur au jour de l'achat, selon les modalités prévues aux articles L 211-12 et R.211-8 du code du tourisme.

## **ARTICLE 6 : CONCLUSION DE LA VENTE EN LIGNE**

Aux fins de bonne réalisation de la commande, et conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil, le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques. L'Office de Tourisme se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

Le client peut obtenir une facture de sa commande sur demande écrite à l'adresse mail indiquée dans le champ contact de son billet.

## ARTICLE 7 : FOURNITURE DU SERVICE PAR L'OFFICE DE TOURISME

Les caractéristiques essentielles des prestations, leurs prix respectifs sont mis à disposition du Client sur le site Internet de l'Office de Tourisme.

Dans le cas d'une vente en ligne, le Client atteste avoir reçu l'information relative aux frais de livraison, modalités de paiement, de livraison et d'exécution du service. L'Office de Tourisme s'engage à honorer la commande/réservation du Client dans la limite des produits disponibles uniquement. À défaut, l'Office de Tourisme en informe le Client.

Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi française, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande en ligne.

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, l'Office de Tourisme rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande en ligne. **Ce remboursement peut être demandé en contactant directement l'adresse mail indiquée sur le e-billet dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation.** À défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme.

L'Office de Tourisme offre la possibilité aux clients d'acheter et réserver des prestations de service diverses, dans les conditions ci-après définies.

### 7.1 La demande de Services en ligne

(a) Règles applicables aux commandes en général

L'Office de Tourisme s'engage à traiter les demandes de services formulées par le Client dans les meilleurs délais.

(b) Confirmation de la commande par l'Office de Tourisme

L'enregistrement d'une commande sur le site est réalisé lorsque le Client valide sa commande. Le Client à la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code Civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

(c) Acceptation de la commande

Ces commandes ne seront définitives qu'après réception par l'Office de Tourisme du paiement total de la prestation.

(d) Rupture des stocks ou services disponibles chez le Fournisseur

Toute commande s'entend sous réserve des stocks ou services disponibles chez le(s) fournisseur(s). L'Office de Tourisme ne saurait être tenue responsable en cas d'empêchement lié à une rupture de stock des produits commandés, d'indisponibilité des services commandés, de modification du délai de livraison indiqué par l'Office de Tourisme au Client.

### 7.2 Le règlement des Services commandés

(a) Les produits et services seront facturés sur la base des tarifs précisément indiqués, en euros et toutes taxes comprises, lors de la confirmation de la commande par l'Office de Tourisme,

(b) Le Client réglera la prestation au moyen du service de paiement mis en ligne sur le Site.

### 7.3 Fourniture des prestations

Malgré tout le soin apporté à la stricte observation des délais convenus, l'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable des dommages ou préjudices causés par un retard lors de la livraison d'un produit ou d'un service.

Le non-respect des délais de livraison convenus ne pourra entraîner aucune indemnité de quelque nature que ce soit à la charge de l'Office de Tourisme.

## **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE DE L'OFFICE DE TOURISME**

Dans les limites de la législation en vigueur, si la responsabilité de l'Office de Tourisme est retenue par la juridiction compétente envers un Client, celle-ci ne peut excéder le montant des sommes effectivement payées par le Client au titre des prestations souscrites.

La responsabilité de l'Office de Tourisme ne peut pas être engagée, notamment dans les cas suivants :

### **8.1 En raison du Contenu du site**

Sauf dans le cas où l'Office de Tourisme aurait été dûment informé de l'existence d'un Contenu illicite au sens de la législation en vigueur, et n'aurait pas agi promptement pour le retirer, l'Office de Tourisme ne peut pas être tenu responsable ni du Contenu ou des actions ou absence d'action, des Clients, ni des prestations qu'ils demandent.

### **8.2 En raison de la billetterie réalisée par l'Office de Tourisme pour compte de partenaires tiers**

Dans le cadre des ventes de billetterie, les conditions de vente du partenaire s'appliquent. Seule la billetterie de visites guidées avec les guides de l'Office de Tourisme sont réalisées pour le compte de l'Office de Tourisme.

### **8.3 En raison de difficultés dans l'accès au site**

L'Office de Tourisme ne garantit pas un accès continu et sécurisé à ses Services, dans la mesure où le bon fonctionnement du Site peut être affecté par de nombreux facteurs que l'Office de Tourisme ne contrôle pas. En conséquence, dans les limites de la législation en vigueur, l'Office de Tourisme exclue toutes garanties, conditions ou autres dispositions, et ne peut être tenue pour responsable d'une perte financière ou de réputation, ni des dommages spéciaux, indirects ou induits résultant de ou liés à l'utilisation de ses sites et Services.

## **ARTICLE 9 : PAIEMENT**

Le paiement des achats en ligne est exigible immédiatement à la commande. Le Client peut effectuer le règlement par carte bancaire. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales (Mastercard ou Visa). Le paiement sécurisé en ligne par carte bancaire est réalisé par notre prestataire de paiement. Les informations transmises sont chiffrées dans les règles de l'art et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le vendeur à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Les paiements des ventes effectuées au comptoir sont réalisés :

- Par cartes bancaires conformes au premier paragraphe du présent article 9
- Par chèques bancaires pour un montant supérieur à 10.00€
- Ou au moyen d'espèces en euros

Les paiements par titre type ANCV, ou autre, ne sont pas acceptés.

## **ARTICLE 10 : DELAI DE RETRACTATION**

Les produits achetés en boutique au comptoir ne bénéficient pas d'un droit de rétractation, conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives aux ventes conclues sur place.

Les achats de billetterie (spectacles, loisirs, visites guidées, activités à date ou période déterminée) ne peuvent être ni modifiés, ni échangés, ni remboursés, sauf en cas d'annulation ou de report de la prestation. Cette exclusion est prévue par l'article L.221-28 du Code de la consommation. Toute commande est ferme et définitive.

## **ARTICLE 11 : ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

### **11.1 Achats boutique**

Les produits achetés en boutique ne font pas l'objet de remboursement.

### **11.1 Achats billetterie**

Les annulations du fait de l'Office de Tourisme feront l'objet d'une proposition de report de la prestation ou du remboursement de la totalité de la transaction sans aucune pénalité auprès du Client. Le remboursement sera alors réalisé par le Trésor Public, sur fourniture à l'Office de Tourisme, d'un Relevé d'Identité Bancaire.

La responsabilité de l'OTRT est notamment dégagée dans les cas suivants :

- Cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies...).
- Cas de perte ou de vol du billet
- Annulation, présentation en retard ou non présentation du client le jour de la prestation, sauf évènement personnel incapacitant majeur (décès, hospitalisation). Dans ce cas, le client pourra être remboursé sur présentation d'un justificatif.

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

## **ARTICLE 12 : CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

L'exécution des obligations de l'Office de Tourisme au terme des présentes est suspendue en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables qui en empêcherait l'exécution. Il avisera le client de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

## **ARTICLE 13 : NULLITE ET MODIFICATION DU CONTRAT**

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties.

## **ARTICLE 14 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de l'Office de Tourisme vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

De plus, tous ces éléments d'informations sont utilisés à titre d'illustration et n'ont pas un caractère contractuel.

## **ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données sont dites « personnelles » ou « à caractère personnel » dès lors qu'elles identifient, directement ou indirectement, une personne physique. Par exemple, une personne est identifiée directement lorsque son nom et son prénom apparaissent au sein d'un fichier, un ensemble de données organisées de façon structurée. De même, un individu peut être identifiable lorsqu'un fichier comporte des informations permettant indirectement son identification (ex. : n° de téléphone, photographie etc.).

Dans le cadre de son activité, l'OTRT peut être amené à collecter et à traiter les données à caractère personnel des Clients 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). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à contact@rambouillet-tourisme.fr soit par courrier à l'adresse postale de l'OTRT, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant. 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.

L'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel effectués par l'Office du Tourisme sont disponibles au paragraphe Respect de la vie privée des mentions légales du site web : <https://www.rambouillet-tourisme.fr/mentions-legales/>.

En acceptant les présentes CGV le Client reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données de l'Office de tourisme.

## **ARTICLE 16 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU MEMBRE**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le site de l'Office de Tourisme, emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à l'Office de Tourisme.

Le Client est informé que dans le cadre de la réalisation d'une prestation par un Fournisseur, les CGV du fournisseur s'appliquent. Le Client est en conséquence invité à consulter les conditions générales de vente du Fournisseur directement sur le site internet du Fournisseur.

En cas de contradictions entre les présentes CGV et les conditions générales de vente du Fournisseur, les conditions générales de vente de l'Office de Tourisme prévaudront.

Il est également rappelé au Client que sont exclues du périmètre des présentes CGV, les réservations et/ou commandes pour lesquelles le Site renvoie le Client auprès de prestataires partenaires de l'Office de Tourisme, ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité dudit partenaire tiers, en application des conditions contractuelles applicables de ce partenaire tiers que le Client s'engage à consulter auprès de ce partenaire tiers.

## **ARTICLE 17 : DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT**

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français. En cas de litige, les parties se rapprocheront pour trouver une solution amiable. En cas d'échec, le tribunal compétent est celui de la juridiction dont dépend l'Office de Tourisme Rambouillet Territoires.