

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

## **VENTE AU COMPTOIR**

### **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, au comptoir des bureaux d'information touristique et hors les murs.

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 (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 les bureaux d'information touristiques de l'OTRT renvoient le Client auprès de ses prestataires partenaires. Ces services étant exclusivement fournis et gérés par et sous la responsabilité desdits partenaires tiers, en application de leurs conditions contractuelles applicables. L'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable 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 - tél. +33 (0)1 34 83 21 21

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 aux comptoirs, 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 aux comptoirs de l'Office de Tourisme. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment. 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 au comptoir :

- Le Client peut demander un ticket de caisse pour preuve d'achat boutique où recevoir un mail de confirmation pour une réservation billetterie. Sur ces deux typologies de justificatifs, un numéro de téléphone ou les coordonnées d'un point de contact lui permettant de joindre l'OTRT est mentionné : 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

Pour toute vente au comptoir, nos conseillers en séjour ont vocation à apporter l'information nécessaire au bon déroulement de la vente, et toute réponse aux questions du client.

Un catalogue boutique de OTRT est disponible sur demande au comptoir d'accueil afin de fournir un descriptif des produits et prestations vendus et mentionnant leurs caractéristiques essentielles au sens de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

### 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 être proposés, notamment selon les manifestations/activités.

Le montant total dû est indiqué au client lors du règlement au comptoir ou par mail au moment de la confirmation de réservation pour une prestation billetterie.

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 indiqué en boutique 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 par le Code du tourisme – Livre II, Titre Ier (voyages et forfaits).

## ARTICLE 6 : CONCLUSION DE LA VENTE AU COMPTOIR

Aux fins de bonne réalisation de la réservation, et conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil (preuve et signature électroniques), le Client s'engage à fournir ses éléments d'identification vérifiables. 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 ou au comptoir dans le cas d'un achat en Bureau d'information touristique.

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

Les caractéristiques essentielles des prestations, leurs prix respectifs sont mis à disposition du Client aux comptoirs de l'OTRT.

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

Ces informations sont présentées en détail et en langue française par le conseiller en séjour.

Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, l'Office de Tourisme rembourse ou échange les produits ou services défectueux. 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 au bureau

(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 réservation par l'Office de Tourisme

L'enregistrement d'une réservation au comptoir est réalisé lorsque le Client fournit et valide les informations demandées (nom, prénom, commune de résidence, numéro de téléphone, mail). Le Client à la possibilité de vérifier le détail de sa réservation, 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 réservation

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

### 7.2 Le règlement des Services commandés

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 réservation par 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 concernant 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.

## ARTICLE 9 : PAIEMENT

Le paiement des achats boutique est exigible immédiatement aux comptoirs.

Les règlements liés à de la billetterie peuvent être encaissés aux comptoirs par carte bancaire, chèque ou espèces mais aussi à distance par virement lorsque le client n'a pas la capacité ou possibilité de venir régler au bureau d'information touristique de l'OTRT.

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.

Les paiements des ventes effectuées aux comptoirs sont réalisés :

- Par cartes bancaires des réseaux Carte Bleue/Visa et Eurocard/Mastercard
- Par chèques bancaires pour un montant supérieur à 10.00€
- En espèces et en euros

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

Aucun billet ni sera transmis par voie postale.

## **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.

## **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 faire une demande de remboursement 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.

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 réaliser un achat au comptoir des bureaux d'information touristique / hors les murs, 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.