

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RELATIVES AUX PRESTATIONS DE BILLETTERIE EN LIGNE



Article 1. Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les commandes de billets sur internet passées sur le site de la société par actions simplifiée (SAS) au capital de 30 000,00 €, dont le siège social est situé D606, Bois des grottes, 89270 Arcy-sur-Cure, immatriculée sous le numéro 792 730 947 R.C.S. Auxerre, TVA intracommunautaire : FR 09792730947, ci-après désignée « la SE », *via* le site www.grottes-arcy.net. La SE se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Dans ce cas, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande seront appliquées.

Article 2. Relations contractuelles

2.1. Les informations figurant sur le site internet et les brochures de l'année en cours de la SE peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé avant la conclusion de sa commande.

2.2. Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, les prestations de services de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du droit de rétractation. Les billets sont valables pour la date et l'horaire choisis, non échangeables et non remboursables.

2.3. Les offres de vente proposées sur le site, régies par les présentes conditions, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places allouées. Elles peuvent varier en temps réel.

Article 3. Tarifs et règlement

3.1. Les prix figurant sur le site internet et les brochures de la SE s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

3.2. Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire autorisée, le jour même de la réservation. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute commande effectuée sur le site internet. La SE n'est pas responsable des frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés, le cas échéant, par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

3.3. La date de validation de la commande de billets correspond à la date de la commande et de son paiement par carte bancaire en ligne.

3.4. Tout bon de commande de billets validé par le client par « double clic » constitue une acceptation irrévocable. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

3.5. Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire Crédit Agricole Poitou-Charentes. Le paiement est parfaitement sécurisé ; la commande du client est enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque.

3.6. Les coordonnées de la carte de crédit du client sont cryptées grâce au protocole 3D Secure et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. La SE n'a pas accès à ces coordonnées et ne les conserve pas sur ses serveurs, ce qui justifie qu'elles soient demandées à nouveau au client à chaque nouvelle transaction.

3.7. La SE se réserve le droit de refuser d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 4. Validité de la commande et contrôle des billets

4.1. Les commandes de billets datées et achetées *via* le site internet ne sont valables que pour la date et l'horaire choisis par le client. Le changement de date ou d'horaire n'est pas possible une fois la commande validée.

4.2. Les porteurs de billets à tarif réduit (jeunes de 16 à 25 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en situation de handicap) feront l'objet d'un contrôle systématique aux caisses. En l'absence d'un justificatif en cours de validité prouvant l'appartenance à l'une de ces catégories, la SE exigera le paiement de la différence avec le billet au tarif adulte en vigueur le jour de la visite. À défaut, l'accès sera refusé.

4.3. Le billet électronique est muni d'un code-barres unique. Il ne peut être scanné qu'une seule fois à l'entrée. La SE décline toute responsabilité en cas d'utilisation illicite d'une copie du billet.

Article 5. Conditions d'accès et de visite

L'accès au site implique l'acceptation sans réserve des consignes de visite. Les visiteurs mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable tout au long de la visite. Le parcours souterrain est entièrement bétonné et accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR) ainsi qu'aux poussettes. La température intérieure de la grotte étant constante à 12 °C, il est fortement recommandé aux visiteurs de prévoir un vêtement chaud et des chaussures fermées. Les animaux de compagnie sont strictement interdits à l'intérieur de la grotte. Ils sont tolérés dans les espaces extérieurs du domaine, à la condition exclusive d'être maintenus en laisse. Tout manquement à ces interdictions formelles ou aux consignes du personnel autorise la SE à refuser l'accès au site, sans qu'aucun remboursement ne puisse être exigé.

Article 6. Force majeure et annulation exceptionnelle

En cas de fermeture exceptionnelle du site ou d'annulation d'une visite imposée par un événement de force majeure (aléas climatiques, crue de la Cure, coupure d'alimentation électrique, injonction administrative, ou tout risque menaçant la sécurité des visiteurs), la SE proposera au client le report de sa réservation à une date ultérieure ou le remboursement intégral de son billet. La responsabilité de la SE est strictement limitée à la prestation de billetterie. La SE exclut expressément toute prise en charge, indemnisation ou remboursement des frais annexes engagés par le client pour se rendre sur le site (frais de transport, d'hébergement, de restauration, etc.).

Article 7. Données personnelles

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, la SE collecte des données personnelles pour la gestion des commandes. Le responsable du traitement est Emmanuel de La Varende. Afin de respecter les obligations légales et comptables, les données de facturation sont conservées pendant 10 ans. Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant 3 ans à compter du dernier contact. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et de portabilité de ses données. Ce droit s'exerce par courriel à : contact@grottes-arcy.net. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Article 8. Réclamations

Toute réclamation relative à une commande ou à une visite doit être adressée à la SE dans un délai maximum de 30 jours suivant la date prévue de la visite. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte. Le client peut faire part de ses demandes en utilisant le formulaire de contact dédié sur le site internet, www.grottes-arcy.net, ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante : contact@grottes-arcy.net.

Article 9. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. En cas de litige, et à défaut de résolution amiable dans le cadre d'une réclamation préalable, les tribunaux français seront seuls compétents. Pour tout litige survenant avec un client agissant à titre professionnel, la compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce d'Auxerre.