

Conditions générales de ventes

Article 1 : Applications des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes de billets passées sur le site internet de la Grotte Saint-Marcel www.grotte-ardeche.com.

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'administration de la grotte se réserve le droit de les modifier ou de les adapter à tout moment. 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 : Droits d'entrée proposées à la vente en ligne

Les droits d'entrée disponibles sur www.grotte-ardeche.com sont valables à titre individuel :

- pour des billets visites touristiques libres ou guidées dans la grotte
- pour des bons cadeaux

Chaque billet délivré est valable uniquement pour la date et/ou la durée indiquée sur celui-ci.

Article 3 : Tarifs des visites et montant de la commande

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. La Grotte Saint-Marcel se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Grotte Saint-Marcel

2759 Route touristique des Gorges – 07700 BIDON
Tél. 04 75 04 38 07 – Email. contact@grotte-ardeche.com
www.grotte-ardeche.com

Article 4 : La Commande

La commande en ligne comporte les étapes suivantes :

1/ L'acheteur sélectionne la prestation de son choix. Il est informé en temps réel lors de la passation de sa commande de la disponibilité des billets souhaités.

2/ L'acheteur se crée un compte en entrant son adresse électronique et un mot de passe ou se connecte à son compte s'il en a déjà créé un au préalable. La création du compte suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande (nom, prénom, adresse électronique, origine géographique).

3/ Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche. Après vérification de sa commande, l'acheteur effectue le paiement en ligne de sa commande qui équivaut à l'acceptation des présentes conditions générales de ventes et ne peut être remis en cause. L'acheteur communique de façon sécurisée ses coordonnées bancaires (numéros, dates de validité de la carte et cryptogramme). En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée.

4/ Les billets d'entrée commandés sur le site pourront être imprimés par l'acheteur ou présentés directement sur le smartphone de l'acheteur au contrôle d'accès de la grotte. Dans les deux cas, le Qrcode associé au droit d'entrée ne doit en aucun être soustrait à lecture optique effectuée lors du contrôle d'accès.

Article 5 : Modalités de règlements et paiement

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

2/ Le compte bancaire de l'acheteur est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

3/ Aussitôt la transaction effectuée, l'acheteur en est informé sur la fenêtre du navigateur ayant donné lieu à la requête sécurisée. Il reçoit un courriel de confirmation d'achat.

4/ Sécurisation des paiements : pour tout paiement effectué lors de la commande de billet(s) sur www.grotte-ardeche.com, la Grotte Saint-Marcel recourt à un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter le numéro de carte bancaire de l'acheteur par l'intermédiaire du protocole SSL (Secure Socket Layer).

Article 6 : Confirmation de commande

Dès confirmation du paiement de la commande par le centre de paiement, l'acheteur reçoit un courrier électronique de confirmation de sa commande en provenance de la billetterie en ligne de la grotte. Le courrier électronique vaut « accusé de réception » de la commande.

Grotte Saint-Marcel

Article 7 : Responsabilité

Sauf dysfonctionnement du site www.grotte-ardeche.com qui lui serait imputable, la Grotte Saint-Marcel ne pourrait être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet.

Article 8 : Preuve, conservation et archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la grotte ou par tout prestataire de service de ce dernier, dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme des preuves de contrat de vente, de sa date des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article du Code Civil.

Article 9 : Loi informatique et libertés

Lors de la passation de la commande sur internet, des données à caractère personnel sont demandées à l'acheteur (nom et prénom du visiteur, adresse postale, adresse électronique et/ou numéro de téléphone). Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le droit d'entrée. Les données personnelles collectées sont traitées par la Grotte Saint-Marcel en conformité avec le règlement n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) et dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la loi n°78 – 17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés » : L'acheteur est informé que ce traitement autorisé de données personnelles a fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Numéro de déclaration CNIL : 2170711 v0). L'acheteur dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Par la suite il pourra à tout moment se désinscrire de la liste de la newsletter et de la liste des tiers.

Il pourra exercer ce droit en envoyant un courrier électronique à commercial@grotte-ardeche.com ou un courrier à :

Grotte Saint-Marcel
2759 route touristique des Gorges
07700 BIDON

L'acheteur peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par courrier électronique. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes sur le site internet.

Grotte Saint-Marcel

2759 Route touristique des Gorges – 07700 BIDON
Tél. 04 75 04 38 07 – Email. contact@grotte-ardeche.com
www.grotte-ardeche.com

Article 10 : Modification ou annulation à la demande de la Grotte Saint-Marcel

ANNULATION : la Grotte Saint-Marcel se réserve le droit d'annuler les prestations spéléologie et œnologie si le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

La Grotte Saint-Marcel se réserve le droit d'annuler ou éventuellement de reporter les visites réservées en cas de force majeure. Est considéré comme cas de force majeure tout évènement de quelque nature qui soit, imprévu et insurmontable et indépendant de la volonté de la grotte, tels que grève, incendie, inondation, impossibilité d'accès, et sans que la liste soit exhaustive. En cas de report, la grotte, proposera plusieurs dates dans la mesure de ses possibilités. Si la visite est annulée ou si les dates de report proposées ne conviennent pas au client, celui-ci sera intégralement remboursé des sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

MODIFICATION : Dans le cas où la grotte est conduite de modifier les conditions de visites prévues, le client en est informé par écrit, il pourra faire connaître sa position dans le délai indiqué par la grotte.

En cas de désaccord de sa part dans le délai imparti, sur les changements proposés, et donnant lieu à une annulation de la visite ou des prestations concernées, le client peut obtenir le remboursement du montant de l'acompte versé pour la réservation, correspondants aux prestations annulées. Le défaut de réponse du client dans le délai imparti, ou une réponse tardive de sa part, équivaut à un accord de sa part sur les modifications proposées.

Article 11 : Conditions d'accès

11.1/ Le Contrôle des droits d'entrée

Tout droit d'entrée est systématiquement contrôlé par identification optique du code-barre imprimé sur celui-ci.

Ne sont acceptés que les droits d'entrée possédant un code-barre et des mentions parfaitement lisibles. Tout droit d'entrée partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne peut pas être accepté. Pour les billets, tout support écran de smartphone rayé, endommagé ou présentant des problèmes de luminosité sera refusé au moment du contrôle d'accès.

Le droit d'entrée est personnel et non cessible.

Lors du contrôle des billets, il pourra être demandé de fournir un justificatif d'identité ou tout autre justificatif relatif au tarif utilisé.

La Grotte Saint-Marcel se réserve le droit de refuser tout accès en cas de présentation d'un droit d'entrée ne respectant pas l'une des conditions énoncées ci-dessus.

11.2/ Accès et Respect du règlement des visiteurs :

Les visiteurs sont tenus au règlement de visite de la Grotte Saint-Marcel. Tout visiteur ne respectant pas le règlement de visite pourra se voir refuser l'accès au site sans pour autant pouvoir prétendre au remboursement de son droit d'entrée.

Grotte Saint-Marcel

11.3/ Modalités d'utilisation des droits d'entrée

En cas de forte affluence à la grotte, une attente est possible à l'accueil de la grotte.

Concernant les droits d'entrée avec prestation de guidage ou de médiation, les visiteurs devront se présenter au guichet d'accueil de la grotte minimum 15 minutes avant le début de la visite.

Le billet est valide le jour même et toute sortie de la grotte est jugée définitive ; pour toute raison nécessitant une nouvelle entrée après sortie, le visiteur est invité à s'adresser à l'équipe d'accueil muni de son ticket.

11.4/ Conditions de remboursement et d'échange des droits d'entrée

Les droits d'entrée ne font pas objet de rétractation conformément à l'ART. L121-21-4 du Code de la Consommation.

Les droits d'entrée ne peuvent être ni remboursés ni échangés sauf en cas d'annulation ou de changement d'horaires par la grotte de la prestation concernée.

Dans ces derniers cas il sera proposé à l'acheteur : prioritairement, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différente à défaut, le remboursement du droit d'entrée concerné. Seul le prix du billet sera remboursé, aucun autre frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou pourra faire l'objet d'un dédommagement.

Les droits d'entrée ne peuvent être revendus à un prix supérieur à la valeur faciale du billet dans le cadre de la loi du 27 juin 1919.

Article 12 : Utilisation frauduleuse, perte et vol du droit d'entrée

12.1/ Utilisation frauduleuse d'un droit d'entrée

La grotte refusera l'accès au site à tout porteur d'un droit d'entrée comportant un code-barre qui aurait déjà été scanné. Seule la première personne présentant un droit d'entrée sera admise. Elle sera présumée être le porteur légitime du droit d'entrée, l'acheteur étant légalement responsable des copies réalisées, notamment à partir de sa boîte de messagerie.

12.2/ Perte et vol du droit d'entrée

La grotte décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du ou des droit(s) délivré(s), y compris dans l'enceinte du site.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Article 13 : Réclamations

Les réclamations doivent impérativement être adressées à la Grotte Saint-Marcel dans les 8 jours suivants la visite, par lettre recommandée avec avis de réception.

La Grotte Saint-Marcel s'engage à y apporter une réponse écrite. La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contre-partie par la Grotte Saint-Marcel. Tous litiges relatifs à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat doivent être portés devant les Juridictions nîmoises.

Grotte Saint-Marcel

2759 Route touristique des Gorges – 07700 BIDON
Tél. 04 75 04 38 07 – Email. contact@grotte-ardeche.com
www.grotte-ardeche.com