

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

ETABLISSEMENT PUBLIC CONCERNE, DENOMME COMME SUIV : Office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus, EPIC, situé 6 bis place de la république 87800 NEXON inscrit sous le numéro SIRET 837 524 925 00018 et immatriculé au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM087180003, titulaire d'un contrat d'assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle auprès d'Axa, titulaire d'une garantie financière délivrée par l'APST  
Téléphone : 05 55 58 28 44

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou « CGV ») s'appliquent à la vente comptoir effectuée dans les Bureaux d'Information Touristique de Châlus, 28 avenue François Mitterrand 87230 Châlus et de Nexon, 6 bis place de la République 87800 NEXON.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur son site. En cas de modification des CGV, les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

La nullité d'une clause des présentes CGV n'entraîne pas la nullité de l'intégralité des CGV.

L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des CGV par le vendeur ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

### **ARTICLE 1 : LES PRODUITS ET LA BILLETTERIE**

1.1 les produits : les tarifs des produits commercialisés dans les Offices de tourisme sont affichés. Les offres sont valables tant qu'elles sont visibles dans les bureaux d'accueil et selon les disponibilités des stocks.

1.2 la billetterie : les prestations offertes par l'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus sont affichées dans les offices de tourisme sous forme de flyers ou d'affichages. Pour avoir plus d'informations sur les prestations vendues renseignez-vous auprès des conseillers touristiques.

### **ARTICLE 2 - LES PRIX**

Sauf mention contraire les prix indiqués dans l'Office de Tourisme sont affichés en euro, TVA comprise.

### **ARTICLE 3 - PAIEMENT**

Toutes les prestations boutique et billetterie sont vendues en paiement comptant dans les bureaux d'accueil de Châlus et Nexon.

Le paiement des produits boutique et des billets s'effectue exclusivement en euros, en espèces, chèque et carte bancaire sur place dans les bureaux d'accueil de Châlus et Nexon Pour les produits

### **ARTICLE 4 - ACHAT ET REMBOURSEMENT**

4.1 les produits : aucun article ne sera ni remboursé ni échangé.

4.2 la billetterie : chaque billet est valable uniquement pour la date indiquée sur celui-ci et pour un usage unique. Aucun billet dont le paiement a été encaissé ne sera échangé contre une autre date ni remboursé sauf et uniquement en cas d'annulation de la prestation du fait du client ou du fait de

l'Office de Tourisme (cf article 5).

## ARTICLE 5 - ANNULATION OU MODIFICATION

### 5.1 Annulation du fait du client :

En cas de rétractation ou d'annulation de la part du client pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne lui sera accordé.

### 5.2 Annulation du fait du prestataire d'activité ou de l'office de tourisme :

Dans le cas d'une annulation ou du report du fait du prestataire d'activité ou de l'office de tourisme, avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme doit informer le client par tous les moyens.

L'insuffisance du nombre de participants peut-être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations.

L'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus remboursera au client la totalité de son règlement correspondant à la prestation annulée sous un délai de 30 jours après la réception du formulaire de demande de remboursement et de ces pièces justificatives (délai de retour de 15 jours). Les formulaires de demande de remboursement devront être retirés auprès de l'office de tourisme sous un délai de 2 jours à partir de la date d'annulation de la sortie.

### 5.3 Modification de la prestation :

Le prestataire d'activité se réserve le droit de modifier le programme et de proposer une prestation de remplacement notamment pour des raisons météorologiques défavorables, de dysfonctionnements techniques et de sécurité. La modification de l'activité ne donnera lieu à aucun remboursement.

## ARTICLE 6 - RESPONSABILITE

6.1 L'office de tourisme qui offre à un client des prestations, est l'unique interlocuteur.

6.2 L'office de tourisme ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées.

## ARTICLE 7 - LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige et dans l'impossibilité pour les parties de parvenir à un accord, celui-ci sera soumis aux tribunaux compétents du département de la Haute-Vienne.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUITS BOUTIQUE EN LIGNE

ARTICLE 1 : ETABLISSEMENT PUBLIC CONCERNE, DENOMME COMME SUIVANT : Office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus, EPIC, situé 6 bis place de la république 87800 NEXON inscrit sous le numéro SIRET 837 524 925 00018 et immatriculé au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM087180003, titulaire d'un contrat d'assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle auprès d'Axa, titulaire d'une garantie financière délivrée par l'APST  
Téléphone : 05 55 58 28 44

### ARTICLE 2 : APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le présent document (Conditions générales de vente de produits boutique en ligne) définit les conditions applicables aux ventes conclues entre d'une part les personnes effectuant un achat via le site internet de l'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus [www.tourisme-nexon-chalus.fr](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr), ci-après dénommé « le client » et d'autre part l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus ci-après dénommé « l'office de tourisme ». Ces conditions ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes.

Elles peuvent subir des modifications et dans ce cas, nous les signalerons sur notre site.

### ARTICLE 3 : ACCEPTATION

La réservation et l'achat de produits proposés sur le site internet via la boutique en ligne de l'Office de Tourisme implique de la part du client l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente.

En cliquant sur sa confirmation d'achat, tout client reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des présentes conditions générales de vente, des conditions spécifiques et les accepte dans leur intégralité.

Les présentes conditions de vente ont pour objet d'informer tout éventuel client des conditions et modalités de vente d'articles de la boutique en ligne par l'office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus et de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de cette vente d'articles.

### ARTICLE 4 : INFORMATION SUR LES PRODUITS

L'office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus présente sur son site les informations sur le produit permettant de respecter l'article L-111-1 du code de la consommation. Les offres de produits proposées sur le site sont régies par les présentes conditions générales de vente ; elles sont valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement de leur disponibilité.

Les produits proposés à la vente sur le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html) sont décrits avec la plus grande exactitude possible, permettant au consommateur de se faire l'idée la plus précise et fidèle possible du produit.

Les photographies qui illustrent le produit offert à la vente le reproduisent le plus fidèlement possible.

Néanmoins, l'office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus attire l'attention du client sur le fait que les photographies ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé à la vente, notamment en ce qui concerne :

- les couleurs, pour des raisons techniques, les différences peuvent résulter de la qualité couleur des photographies dont le rendu peut varier d'un écran à l'autre, de la difficulté de restituer sur l'écran le rendu des matières,
- les finitions des produits de fabrication artisanale qui peuvent parfois légèrement varier.

Ces différences ne pourront être interprétées comme des défauts de conformité et entraîner l'annulation de la vente.

La responsabilité de l'office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus ne saurait être engagée dans le cas d'une interprétation erronée de ces informations et en cas d'erreur manifeste ou omission non significative entre les caractéristiques du produit et sa représentation et/ou sa

description.

## ARTICLE 5 : COMMANDE ET DISPONIBILITE

### 5.1. Prise de commande

Toute commande passée avant 10h30\*\* est préparée et expédiée le jour même.

\*\*Du lundi au vendredi (les commandes du samedi au dimanche seront expédiées le lundi suivant) sous réserve de validation du paiement.

Le client dispose d'un panier ou les articles viennent s'ajouter, ce dernier vient valider son panier c'est-à-dire ses quantités et sa sélection.

Si le client passe commande, il doit saisir les informations nécessaires pour la facturation et la livraison des produits. Les informations délivrées par le client l'engagent. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées de livraison, l'office de tourisme ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le(s) produit(s).

Dès validation de ses coordonnées, le client effectue son paiement par carte bancaire. Sa commande sera automatiquement validée et constituera un engagement irrévocable de sa part qui ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement prévus par les présentes conditions générales.

Toute commande est réputée ferme et ne peut être annulée qu'avec le consentement de l'office de tourisme.

### 5.2. Confirmation de la commande

Un mail vous sera automatiquement envoyé pour confirmer votre commande sous réserve que l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription ne comporte pas d'erreur.

### 5.3. Disponibilité des articles

Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html), dans la limite des stocks disponibles.

L'office de tourisme est libre de disposer les articles qu'il souhaite sur son site internet. Il dispose de 4 jours ouvrés pour vous indiquer qu'il ne peut pas satisfaire la commande, voire de l'exécuter dans un délai convenu entre les parties. En cas d'indisponibilité définitive, le client sera remboursé intégralement.

## ARTICLE 6 : LES PRIX

Les prix qui sont garantis au client sont ceux affichés sur le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html) au moment de la commande. Cependant, ces derniers peuvent être modifiés à tout moment en cas de conditions particulières liées à certains facteurs économiques, droits et taxes...

Tous les prix sont indiqués en euros et n'incluent pas les frais de port qui seront automatiquement calculés et indiqués sur le bon de commande (le panier).

La TVA incluse est la TVA applicable en France, au taux en vigueur au jour de la passation de la commande pour les produits concernés. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements seront répercutés sur les prix des articles sans que le client en soit préalablement informé.

## ARTICLE 7 : LE PAIEMENT

### 7.1. Mode de paiement

Le paiement de la totalité du prix est dû à la commande. Le paiement en ligne s'effectue par carte bancaire. Le paiement en ligne par carte utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer). Les informations transmises sont cryptées par un logiciel et ne peuvent être lues au cours du transport sur le réseau. Le client repère que la transmission est cryptée par un logiciel dès lors qu'apparaît dans son navigateur le symbole du cadenas. Par ailleurs, au moment du passage de ses coordonnées bancaires (numéro de carte, date de validité et cryptogramme), l'adresse URL devient https (le « s » indiquant la sécurisation) et non plus une adresse http. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le client ne transite via le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html).

## 7.2. Vérification des paiements

Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre au souci du plus grand nombre de prévenir les fraudes en matière de vente à distance, l'office de tourisme de Béthune Bruay effectue des contrôles sur les commandes qui ont été validées sur son site de vente en ligne [www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html). Ces contrôles visent à protéger l'office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

## ARTICLE 8 : LA LIVRAISON

Les expéditions se font du lundi au vendredi inclus (hors jours fériés). Toute commande passée avant 10H30 est, dans la mesure du possible, préparée et expédiée le jour même. Les livraisons se font par envoi postal, par lettre suivie ou colissimo.

L'office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus s'engage à livrer les produits commandés et payés par le client dans les délais suivants qui s'entendent à compter du jour de l'expédition :

Le client dispose d'un délai de 60 jours ouvrés à compter de la date d'expédition de la commande afin de demander la résolution de la vente et le remboursement des articles au motif qu'ils n'auraient pas été livrés. Aucune contestation de livraison ne sera acceptée à l'issue de ce délai.

Le client est tenu de vérifier l'état du colis et des articles livrés. En cas d'anomalie (article manquant, abîmé ou défectueux, colis endommagé ou ouvert...), le client doit le signaler par écrit dans un délai de 48h00 à compter de la date de réception du colis à l'adresse [tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr).

## ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION ET RETOUR DES PRODUITS

### 9.1. Retours/échanges – remboursements

Dans le cadre de la vente à distance (sans présence physique simultanée des parties), le client dispose selon l'article L.121-21 du code de la consommation d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception des frais de retour à sa charge. Le délai ci-dessus court à compter de la réception du produit.

Les retours pour rétractation ou en matière de non-conformité et de vice-cachés ou de non-conformité avec la commande, sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice). Dans ce cadre, la responsabilité du client est engagée. Tout dommage subi par le produit à cette occasion peut être de nature à faire échec au droit de rétractation.

Si les modalités d'exercice du retour sont remplies, et sans préjudice des dispositions des présentes conditions générales de vente, le remboursement de la commande hors frais de retour s'effectuera par virement bancaire.

Si les produits livrés ne sont pas ceux que le client a commandés et que cette erreur incombe à nos services, les frais de retour seront à la charge de l'office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus.

Le droit à la rétractation ne s'appliquera pas conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du code de la consommation.

### 9.2 Procédure de retour produit

Pour optimiser les conditions du retour du produit au bénéfice du client, il est recommandé que le retour soit agréé préalablement par l'office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus qui transmettra un accord de retour au client en suivant la procédure décrite ci-dessous.

La demande de retour s'effectue par demande écrite, par mail sur [tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr) en précisant le numéro de commande.

Une fois le retour agréé par l'office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus, le client pourra retourner le(s) produit(s), dans son emballage d'origine.

L'agrément pourra être refusé en cas de non-respect des modalités de rétractation article 9.1 et article 9.3.

Les produits devront être retournés de préférence en colissimo à l'adresse suivante :  
Office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus

6 bis place de la République  
87800 Nexon – France

### 9.3. Conditions des produits retournables

Tout produit doit être retourné en parfait état de revente neufs et étiquetés, à savoir dans son emballage d'origine et accompagné de toutes ses composantes, non utilisé, non ouvert.

Les produits retournés devront être contrôlés et acceptés par l'office de tourisme avant tout remboursement au client.

L'office de tourisme refusera tout retour de produit abîmé, endommagé, sali et mal conditionné (produit mis en boule dans l'emballage, sali, dégradé...).

### ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations de l'office de tourisme seront suspendues en cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'une pandémie ou autre crise sanitaire, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports et/ou de l'approvisionnement en matières premières ou d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement que l'office de tourisme n'avait pas eu la possibilité de prévoir, qui sera indépendant de sa volonté et incapable de surmonter malgré sa diligence et ses efforts pour y résister. Les parties s'engagent à informer l'autre partie de la survenance d'un tel événement dans les meilleurs délais, dès que possible et par tous les moyens.

### ARTICLE 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

#### 11.1 Données collectées

Dans le cadre de son activité, l'office de tourisme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs au client.

A ce titre, l'Office de tourisme collecte les données à caractère personnel suivantes : les informations que fournit le client en remplissant le formulaire pour l'achat d'un produit, ou en communiquant avec l'Office de Tourisme (par tout moyen de communication ou de communication en ligne) en ce qui concerne l'identité :

- S'agissant d'une personne physique : le nom, prénom, civilité du client lui-même ainsi que les coordonnées du client telles que son adresse postale, son adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone
- S'agissant d'une personne morale : coordonnées de l'entité, nom, prénom, numéro de téléphone et adresse de messagerie électronique du représentant de l'entité qui effectue les démarches

Et

les informations concernant le suivi de la relation commerciale entre le client et l'Office de Tourisme : demandes de documentation sur des produits, informations sur les produits achetés, service après-vente, échanges et commentaires avec les clients et prospects;

et

les informations transactionnelles telles que les modalités de règlement, réductions, factures, soldes et impayés.

#### 11.2. But poursuivi

Ces données personnelles ne peuvent être communiquées à l'Office de Tourisme que par les clients concernés par lesdites données. Le client ayant reçu l'autorisation des personnes qu'ils représentent peut communiquer leurs données personnelles à l'office de Tourisme.

De plus, dans le cadre du paiement des prestations sur Internet, l'Office de tourisme enregistre des

données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du client.

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de l'Office de tourisme.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion du suivi client de l'office de tourisme dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes réalisant l'achat,
- Formalisation de la relation contractuelle,
- Réalisation de l'achat effectué auprès de l'Office de Tourisme,
- Gestion de l'achat,
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client,
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients,
- Élaboration de statistiques commerciales,
- Développement de la connaissance de la clientèle,
- Gestion des réclamations,
- Envoi de la newsletter.

#### 11.3 Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'Office de tourisme sont les suivantes : les salariés de l'Office de tourisme intervenant sur les prestations sollicitées par le Client. Les autres destinataires sont : la Trésorerie de Saint-Yrieix-La-Perche, et les services Comptables et Financiers de la Communauté de Communes Pays de Nexon - Monts de Châlus pour la gestion de la facturation.

#### 11.4 Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de vente avec l'Office de tourisme sont conservées pendant une durée de 6 mois à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

L'Office de tourisme met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'Office de tourisme ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'Office de tourisme a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : et sur demande auprès de l'Office de tourisme.

#### 11.5 Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de

rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'adresse courriel [tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

#### 11.6 Modification de la clause

L'Office de tourisme se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'Office de tourisme s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de l'office de tourisme ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré. Il appartient au client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou servie qu'il envisage de commander.

Par ailleurs, l'office de tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus ne saurait être tenu pour responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation du produit acheté.

Enfin, la responsabilité de l'office de tourisme ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

En outre, pour toutes les étapes d'accès au site, de consultation, de remplissage des formulaires, de passation de commande, de livraison des articles ou de tout autre service, l'office de tourisme n'a qu'une obligation de moyens.

En conséquence, la responsabilité de l'office de tourisme ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet et totalement extérieurs aux diligences et précautions prises par l'office de tourisme.

En cas d'insatisfaction d'un client pour quelque raison que ce soit, il ne pourra prétendre quelconque indemnité autre que le remboursement de sa commande.

#### ARTICLE 13 : JURIDICTION COMPETENTE

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'office de tourisme et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

#### ARTICLE 15 : PREUVE

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de l'office ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE – BILLETTERIE**

Office de tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus  
6, bis place de la République 87800 NEXON  
Service commercial : [developpement.tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:developpement.tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr)  
Tél. 06 20 67 09 56

Immatriculé au registre national des opérateurs de voyages et de séjours N° IM087180003

Titulaire d'un contrat d'assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle auprès d'Axa

Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'APST

Le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr) donne accès à la vente en ligne de billets individuels sur le site internet <https://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html>  
merci de lire attentivement les conditions générales de vente ci-dessous.

Toute commande par une personne physique et morale (ci-après dénommée « le client ») d'un billet individuel (ci-après dénommé « billet ») effectué sur les pages dédiées à la vente en ligne de billets individuels du site internet <https://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html> (accessible depuis le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr)) administrés par l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus, dont le siège est situé 6, bis Place de la République - 87800 NEXON, n° SIRET 837 524 925 00018, est exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente sans exception par le client.

L'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande seront appliquées.

### **ARTICLE 1 - OBJETS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus et le client ainsi que les conditions applicables à toute commande de billet effectuée sur le site <https://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html>

### **ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS PROPOSES A LA VENTE**

Seuls les billets des visites Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus sont proposés à la vente.

Le client est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des billets souhaités.

### **ARTICLE 3 – PRIX DES BILLETS**

Les prix des billets sont ceux mentionnés sur le site <https://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html> au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros nets de taxes. Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif, toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans le courriel de confirmation de commande et la récapitulatif de commande.

Le site propose plusieurs tarifs (tarif plein et tarif réduit) qui sont fonction du type de visite concernée ainsi que de l'âge ou du statut du bénéficiaire du droit d'entrée. Les visiteurs susceptibles de bénéficier d'un tarif réduit devront être en mesure de présenter au contrôle sur site, une pièce d'identité et les justificatifs correspondants en cours de validité.

Les conditions d'accès au tarif réduit sont explicitement décrites sur le site web. Le choix d'un tarif relève de la responsabilité du client, ce choix est ferme et définitif après le paiement de la commande.

Tout client qui achèterait un billet à tarif plein alors qu'il aurait pu bénéficier d'un tarif réduit ne pourra pas se faire rembourser de la différence.

#### ARTICLE 4 – COMMANDE ET VALIDATION

Procédure d'achat d'un billet en ligne :

1. Se rendre sur le site : [www.tourisme-nexon-chalus.fr](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr), puis cliquez sur l'onglet billetterie
  2. Choisir le produit et cliquer sur « réserver ».
  3. Le cas échéant, sélectionner la date de visite et le créneau horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les places disponibles et cliquer sur « ajouter au panier ». Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet.
  4. Choisir dans le menu déroulant la quantité de billets désirés par tarif puis cliquer sur « ajouter au panier », puis « voir le panier ».
  5. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat. Si la commande correspond au souhait du client, cliquer sur « passer la commande ». Si la commande ne convient pas, il est possible de supprimer et de continuer ses achats.
  6. Afin de valider la commande, saisissez l'adresse le nom, le prénom, l'adresse postale, l'e.mail et le téléphone, cliquez sur « livraison ».
  7. Bien vérifier les informations, il faut accepter les conditions générales de vente en cochant « j'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente ». Cliquez « Paiement ».
  8. Pour effectuer le paiement, il est demandé :
    - Le numéro de la carte bancaire
    - La date d'expiration de la carte bancaire
    - Le code de vérification ou cryptogramme de la carte bancaire (au dos de la carte).Une fois les informations saisies, cliquer sur « Oui, je confirme mon paiement ». Il est précisé que le paiement en ligne est entièrement sécurisé.
- Si le paiement est validé, la confirmation de commande s'affiche. Une confirmation est envoyée par courriel à l'adresse renseignée par l'internaute dans son compte client. Il est possible, en se connectant à son espace personnel, de suivre sa commande et d'imprimer ses billets sur papier ou de les télécharger sur smartphone.
9. Après le paiement validé, dans un premier temps, un numéro de référence de commande ainsi qu'un accusé de réception seront attribués et communiqués par courrier électronique. Cliquer sur « suivi de commande » pour accéder à l'espace personnel.
  10. Dans un second temps, sous réserve de l'acceptation du paiement par le centre d'autorisation des cartes bancaires, un courriel de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse électronique fournie.
  11. Après réception du courriel de confirmation, il est possible de télécharger sur mobile ou d'imprimer sur papier les bons d'échange depuis son espace client. Les bons d'échange seront contrôlés par le guide et/ou animateur de l'activité. Chaque bon d'échange donne droit à une seule entrée, uniquement pour la date mentionnée sur le billet. Chaque bon d'échange donne droit à une seule prestation selon les mentions qui y sont indiquées.

#### ARTICLE 5 – PAIEMENT

##### 5.1 Modalités de paiement

Le paiement des billets par le client s'effectue via l'un des moyens suivants, au choix du client :

- Par carte bancaire : Mastercard, visa et carte bleue

Aussitôt la transaction effectuée, le client dispose de la faculté d'obtenir un récapitulatif de commande en se connectant sur son compte client.

##### 5.2 Sécurisation des paiements

L'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus propose un paiement en ligne entièrement

sécurisé : le site <https://www.tourisme-nexon-chalus.fr/boutique.html> est doté d'un système de paiement en ligne « 3D secure » permettant de crypter le numéro de la carte bancaire du client.

#### ARTICLE 6 - CONFIRMATION DE COMMANDE

Votre commande de billet n'est définitivement confirmée et n'engage que l'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient le lien vers l'espace personnel du client lui permettant de télécharger son billet.

#### ARTICLE 7- OBTENTION DES BILLETS

Les billets sont accessibles depuis l'espace personnel du client, ils doivent être téléchargés sur mobile ou imprimés sur papier format A4, les codes-barres et mentions doivent être parfaitement lisibles.

#### ARTICLE 8 - CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

8.1 Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée des différents sites de visite et au démarrage des différentes visites guidées. Le billet est personnel et incessible. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

8.2 Ne seront acceptés que les billets imprimés sur papier blanc en format A4 possédant un code-barre et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

8.3 L'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus se réserve le droit de contrôler l'identité du/des personnes bénéficiant du tarif réduit ou de la gratuité. Est accepté à ce titre : une carte d'identité.

8.4 Tout billet gratuit ou comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de la gratuité ou de ce tarif réduit. Seuls les documents valables, officiels et en cours de validité sont acceptés.

8.5 Le billet est uniquement valable pour la visite et la période mentionnées lors de la commande. En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article 8, l'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à la manifestation concernée.

#### ARTICLE 9 – UTILISATION FRAUDULEUSE

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

L'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un billet qui aurait déjà été scanné.

Il est strictement interdit de céder son billet à un prix inférieur au prix figurant sur le billet.

#### ARTICLE 10 – PERTE ET VOL DE BILLETS

L'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du ou des billets, y compris dans l'enceinte du site concerné.

#### ARTICLE 11 – ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGE

11.1 Conformément au point 12 de l'article L 121.21.8 12° du Code de la Consommation, l'achat d'un billet ne fait pas l'objet d'un droit de rétractation.

Tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus de la visite à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'article 11.2.

L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 13.

11.2 Dans le cas d'une annulation ou du report du fait du prestataire d'activité ou de l'office de tourisme, avant le début de la prestation, l'Office de Tourisme doit informer le client par tous les moyens.

L'insuffisance du nombre de participants peut-être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations.

L'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus remboursera au client la totalité de son règlement correspondant à la prestation annulée sous un délai de 30 jours après la réception du formulaire de demande de remboursement et de ces pièces justificatives (délai de retour de 15 jours). Les formulaires de demande de remboursement devront être retirés auprès de l'office de tourisme sous un délai de 2 jours à partir de la date d'annulation de la sortie.

11.3 Modification de la prestation :

Le prestataire d'activité se réserve le droit de modifier le programme et de proposer une prestation de remplacement notamment pour des raisons météorologiques défavorables, de dysfonctionnements techniques et de sécurité. La modification de l'activité ne donnera lieu à aucun remboursement.

#### ARTICLE 12 – RESPONSABILITE

12.1 L'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus ne saurait en aucun cas voire sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les billets qui serait imputable soit au fait du client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force-majeure tel que défini par l'article 13 des présentes conditions générales de vente. De même, l'horaire de départ des visites guidées est ferme et définitif. Pour des raisons d'organisation, cet horaire de départ ne peut être décalé. Tout visiteur arrivant en retard et après le départ ne pourra pas effectuer la visite et ne sera pas remboursé.

12.2 Sauf dysfonctionnement du site [www.tourisme-nexon-chalus.fr](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr) qui lui serait imputable, l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, imputables soit au fait du client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force tel que défini à l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

#### ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

L'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus ne pourra être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes de l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'internet.

#### ARTICLE 14 – DONNEES PERSONNELLES

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au client. Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus, destiné au traitement et au suivi de la commande du client, aux relations commerciales, à de la prospection et à des fins statistiques pour l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et règlementaires et ainsi que pour permettre à l'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus d'améliorer et de personnaliser les services qu'il propose et les informations qu'il adresse au client. Les destinataires de ces données sont exclusivement les services de l'Office de Tourisme Pays de Nexon - Monts de Châlus.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de ces mêmes données.

Si vous souhaitez exercer ces droits vous pouvez écrire à :

tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr ou  
Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus  
6 bis, place de la République  
87800 NEXON

Le CLIENT peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par SMS ou par courrier électronique, et à recevoir des propositions commerciales de partenaires de l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes.

Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, le CLIENT peut à tout moment se désinscrire de la liste de la newsletter et de la liste des tiers en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr)

Ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :

Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus  
6 bis, place de la République  
87800 NEXON

#### ARTICLE 15 – COOKIES

Pour faciliter votre navigation sur le site [www.tourisme-nexon-chalus.fr](http://www.tourisme-nexon-chalus.fr), l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus utilise des « cookies ». Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des utilisateurs mais ne permet pas de les identifier.

Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de la refuser de la manière décrite sur le site de la CNIL.

Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification des données personnelles communiquées par le biais des cookies en contactant l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus à l'adresse suivante : [tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr)

Ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :

Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus  
6 bis, place de la République  
87800 NEXON

#### ARTICLE 16 – SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du site [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com), les conditions d'utilisation des BILLETS ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des BILLETS, le CLIENT adresse sa demande sur : [tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr](mailto:tourisme@paysdenexon-montsdechalus.fr).

#### ARTICLE 17 – REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, les tribunaux ou juridiction compétente la plus proche du siège social de l'Office de Tourisme Pays de Nexon – Monts de Châlus, sont seuls compétents, après épuisement des voies de recours amiables.