

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

**DES VISITES GUIDÉES ET DE LA BILLETTERIE**

**Dernière mise à jour le 14/12/2023**

*Toute personne participant à une visite guidée est nommée ci-après "client", qu'il ait fait la réservation lui-même ou qu'une autre personne physique ou morale l'a faite pour lui.*

*Les visites guidées sont animées par un guide, ci-après nommé "guide".*

*La réservation ou la participation implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.*

**Article 1 – Modalités de mise en vente**

- 1.1 Un billet est vendu pour un jour et un horaire précis.
- 1.2 Un mineur ne peut participer que sous la responsabilité d'un tuteur légal.

**Article 2 – Tarifs**

Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande.

- 2.1 Toute offre commerciale, quelle que soit son origine, est payable en euros.
- 2.2 Les prix sont indiqués en euros tarif net – TVA non applicable – art 293 B du CGI.
- 2.3 Les billets sont facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.
- 2.4 L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

**Article 3 – Modalités de paiement**

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le prestataire.

Une facture sera envoyée automatiquement sur l'adresse mail renseignée lors de la commande accompagné de la billetterie correspondante.

Un duplicata peut être fourni sur simple demande par mail à [accueil@islesurlasorguetourisme.com](mailto:accueil@islesurlasorguetourisme.com)

3.2 Les modes de paiement acceptés sont :

- La carte bancaire (paiement à la commande sur le site ou à l'accueil de notre Office de Tourisme
- Chèque à l'ordre des « Produits du Tourisme PSMV » (uniquement à l'accueil)
- En espèces (uniquement à l'accueil de notre Office de Tourisme)

**Article 4- Sécurité**

4.1 Le client doit se montrer respectueux envers le guide et les autres participants à la visite guidée. Avant le départ, le guide donnera les consignes de sécurité à respecter pendant toute la visite guidée.

4.2 Le client s'engage à les respecter scrupuleusement, et ce, pendant toute la durée de la visite guidée. Pendant la visite guidée, le client s'engage à être à l'écoute des consignes données par le guide, qu'elles soient verbales ou non (signes faits avec les mains etc...).

Pendant toute la durée de la visite guidée, le client s'engage à respecter le code de la route français, notamment le respect des feux, passages piétons, etc... Il est interdit de s'éloigner du groupe pendant la visite guidée, sauf en cas de nécessité liée à la sécurité de tout ou partie du groupe ou d'autrui, ou de demande expresse du guide.

4.3 Le client sera entièrement responsable s'il se retrouve dans une situation d'infraction au vu de la loi française et de la sécurité routière.

4.4 En réservant une visite guidée, le client :

– Accepte que tout accident qui se produirait lorsqu'il participe à la visite guidée qui pourrait le blesser ou l'handicaper (cela comprend notamment les préjudices physiques, émotionnels, ou mentaux) n'est dans aucun cas de la responsabilité de L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse.

– Accepte l'entière responsabilité pour tout accident qu'il pourrait causer à autrui lors d'une visite guidée. Le client déclare qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile.

L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse a de son côté contracté, auprès de la compagnie ABEILLE, agence de L'Isle sur la Sorgue, une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle.

#### **Article 4- bis Dispositions particulières dans le cadre d'un état d'urgence**

Quelles que soient les dispositions particulières engendrées par des décisions gouvernementales et mises en application sur tout ou partie du territoire National, le client est tenu de s'informer et ce, par ses propres moyens, des mentions réglementaires relatives aux conditions d'accueil et de déroulement des visites guidées au jour de la visite, pour sa propre sécurité ainsi que pour celle des autres participants.

Aucune mesure de protection individuelle ou collective ne sera fournie par l'EPIC Tourisme PSMV.

Il appartient donc au client d'appliquer et de se munir de tout dispositif requis, au bon déroulement de la visite et ce en accord avec la législation Nationale et/ou locale en vigueur.

L'EPIC Tourisme PSMV ou le guide responsable de la visite se réservent le droit de refuser la prise en charge de personnes ne respectant pas ces règles.

#### **Article 5- Matériel**

5.1 L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse ne peut être tenu responsable pour toute perte ou détérioration des effets personnels du client. Le client est entièrement responsable de ses effets personnels pendant la visite guidée.

5.2 Afin de profiter de la visite guidée dans les meilleures conditions, le client est invité à ne venir qu'avec le strict nécessaire. En effet, aucun objet personnel, quel qu'il soit, ne pourra être gardé pendant la visite guidée par L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse.

5.3 Les parents ou représentants légaux de tout mineur participant à la visite guidée, seront tenus responsables de tout dommage causés directement ou indirectement par ce dernier.

#### **Article 6- Conditions d'annulation et de remboursement**

6.1 Les visites guidées ont lieu quelles que soient les conditions météorologiques. Le client est prié d'adapter sa tenue aux conditions météorologiques prévues le jour de sa visite.

6.2 L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse se réserve le droit d'annuler l'une de ses manifestations en cas de force majeure, indisponibilité soudaine et non prévisible du guide, de restrictions particulières dans le cadre d'un état d'urgence décrété par l'État, ou en cas de nombre insuffisant de participants. En cas d'annulation à l'initiative de l'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse, le client sera informé par courriel et/ ou par téléphone (via les coordonnées fournies pour la réservation) et le report de la visite sera proposé, le cas échéant nous procéderons au remboursement par chèque payable en euros ou par virement.

6.3 Les services de billetterie proposés et organisés par L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse ne sont pas soumis à l'application d'une quelconque faculté de rétractation et ne sont notamment pas soumis au droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance, en application de l'article L121-18 à L221-28 du code de la consommation.

6.4 Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non-présentation au lieu et à l'heure de la manifestation. De même, le client doit se conformer aux instructions relatives au lieu et horaire de rendez-vous indiqués sur le billet qui lui a été remis.

**Aucun remboursement, ni aucune prolongation du temps de visite ne pourra intervenir en cas de retard des participants au point de rendez-vous fixé sur le billet.**

6.5 Les visites guidées se font à pied. En procédant à l'achat de billet(s), le client déclare pour lui-même et les autres participants concernés par son achat, être en mesure de suivre un groupe à une allure normale.

Le guide encadrant les visites guidées peut décider pour la sécurité du groupe (client alcoolisé, ne respectant pas les règles de sécurité etc...), de demander à un ou plusieurs participants de ne pas y prendre part, ou de quitter le groupe en cours de visite guidée. Le ou les clients concernés doivent s'exécuter sans discussion.

Un client ainsi écarté par le guide ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**Spécificité de la vente de billetterie pour le compte d'un tiers :**

Toute demande de modification de billets et/ou de remboursement à la demande des clients sera traitée et remboursée exclusivement par l'organisateur (déposant). Dans cet optique, L'EPIC Tourisme PSMV s'engage à faire suivre toutes les demandes reçues par mail à [contactpro@islesurlasorguetourisme.com](mailto:contactpro@islesurlasorguetourisme.com) dans les meilleurs délais au déposant par voie électronique à l'adresse communiquée dans la convention rédigée entre les parties.

**Article 7- . Divers**

Tout enregistrement ou photographie réalisé par un représentant de L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse durant la participation à une manifestation pourra être utilisé à des fins promotionnelles. Sur simple demande écrite, le client peut demander par email sur l'adresse [contactpro@islesurlasorguetourisme.com](mailto:contactpro@islesurlasorguetourisme.com) à faire retirer une publication dans laquelle il apparaît. En aucun cas, le client ne pourra prétendre à une quelconque contrepartie financière.

**Article 8- Confidentialité**

Le contenu et la structure des visites guidées sont protégées.

Lors des visites guidées, il est notamment strictement interdit de reproduire, filmer et enregistrer par quelque moyen que ce soit tout ou partie du contenu de ces dernières.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, en tout ou partie, du contenu des visites guidées, de l'un de leurs éléments (textes, anecdotes, lieux visités etc.) ou du circuit parcouru à toutes fins commerciales ou promotionnelles, par quelque moyen que ce soit et sur un quelconque support est interdite.

Le non-respect de ces interdictions pourra entraîner l'arrêt de la visite guidée pour le client contrevenant sans qu'aucun remboursement ne soit dû par L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse et pourra également engager sa responsabilité.

Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de Nîmes auxquels les Parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

**Article 9 – Données personnelles**

9.1 Les données personnelles recueillies (Nom, prénom, adresse complète, N° de téléphone, adresse mail, données de paiement apparaissant sur Payzen \*) lors de l'achat de la prestation sont nécessaires à la gestion de la commande (y compris le paiement) et à ses relations avec L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse.

9.2 Elles permettent à L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse de contacter le client, en cas d'annulation ou d'une modification de date de la manifestation dans le cadre de l'article 6 des présentes conditions générales de vente.

9.3 Les données recueillies avec consentement peuvent être utilisée pour l'envoi d'informations commerciales et publicitaires, en fonction des préférences de l'utilisateur. (A l'exception des données de paiement apparaissant sur Payzen\*)

9.4 Ces données sont conservées pendant 3 ans et sont destinées aux services internes de L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse, ses prestataires et partenaires. (A l'exception des données de paiement apparaissant sur Payzen\*)

9.5 SAS GAIA N° DPO-103655 auprès de la CNIL. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles qui s'exerce par le biais du mail de contact [contactpro@islesurlasorguetourisme.com](mailto:contactpro@islesurlasorguetourisme.com) . Une réponse lui sera alors adressée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la demande par L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse.

#### **Article 10 – Responsabilité et pénalités**

10.1 Toute réservation est enregistrée sur la seule base des informations fournies par le responsable du groupe ou par l'intermédiaire qu'il a désigné à cet effet. Le client est tenu de vérifier les éléments de sa commande.

10.2 L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse décline toute responsabilité en cas de réservation effectuée sur la base d'informations inexacts ou incomplètes.

10.3 L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse se réserve le droit d'appliquer des pénalités dans le cas où le client ne respecte pas les présentes Conditions générales de vente ainsi que les Règlements des lieux de visite.

10.4 L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse, ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure échappant à son contrôle, incluant notamment, les cas d'interruption de transport, de grève, de conditions climatiques exceptionnelles, d'incendie, cérémonie religieuse, fermeture d'un bâtiment du Patrimoine...

#### **Article 11 - Contenu et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux prestations de services suivantes : Billetterie, réservation.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes sur internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

La vente est réputée conclue à la date d'acceptation de la commande ou à l'achat immédiat par le vendeur.

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

#### **Article 12 - Informations précontractuelles**

Préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de la commande et à la conclusion du contrat, ces conditions générales de vente sont communiquées à l'acheteur, qui reconnaît les avoir reçues.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

Les caractéristiques essentielles du service ;

- le prix du service ou le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ;

- la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à exécuter le service, quel que soit son prix, et toute autre condition contractuelle ;

- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités ;

-Les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;

#### **Article 13 - Juridiction compétente**

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 le vendeur et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile au 13 place Ferdinand Buisson 84 800 L'Isle-sur-la-Sorgue

#### **Article 14 - Langue du contrat**

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

### **Article 15 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.  
Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.  
Contact vendeur : Buthod-Garçon Virginie  
Mail : [contactpro@islesurlasorguetourisme.com](mailto:contactpro@islesurlasorguetourisme.com)

### **Article 16 - Médiation et règlement des litiges**

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.  
En cas de contestation, les coordonnées du médiateur auquel l'acheteur peut s'adresser : Pour la définition de la juridiction compétente, le vendeur élit domicile au 350 avenue de la Petite Marine 84 800 L'Isle-sur-la-Sorgue.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

### **Article 17 – Protection des données personnelles**

Données collectées :

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur ce site. (Nom, prénom, adresse complète, N° de téléphone, adresse mail, consentement)

### **Article 18 - Protection des données personnelles dans le cadre de l'utilisation de l'application TouAntiCovid Verif**

Pour le déploiement du pass sanitaire, plusieurs garanties ont été apportées pour assurer le respect des données des utilisateurs :

- Lors du contrôle du pass sanitaire via l'application TousAntiCovid Verif, aucune donnée personnelle n'est stockée, que ce soit sur le terminal de la personne habilitée à contrôler ou sur un serveur central. La signature électronique de la preuve sanitaire est comparée avec une liste de clés publiques de signatures européennes pour s'assurer de son authenticité. C'est cette vérification de la signature qui permet au certificat d'être infalsifiable.
- Par ailleurs, les informations personnelles affichées sur l'application TousAntiCovid Verif lors des contrôles sont minimisées : seuls figurent le nom, le prénom, l'âge et une mention « valide/invalid ». (Source, » Le dossier de presse du gouvernement « Pass sanitaire : pour rester ensemble face au virus du 08/08/2021 »)

### **Partage des données personnelles avec des tiers**

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants

- quand l'utilisateur utilise les services de paiement, pour la mise en œuvre de ces services, le site web est en relation avec des sociétés bancaires et financières tierces avec lesquelles elle a passé des contrats ;
- si la loi l'exige, le site web peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre le site web et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- si le site web est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.
- Vente de prestation pour le compte de tiers.

### **Sécurité et confidentialité**

Le site web 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 le site web ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

### **Mise en œuvre des droits des utilisateurs**

SAS GAIA N° DPO-103655 auprès de la CNIL. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles qui s'exerce par le biais du mail de contact [contactpro@islesurlasorguetourisme.com](mailto:contactpro@islesurlasorguetourisme.com) . Une réponse lui sera alors adressée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la demande par L'EPIC TOURISME Pays des Sorgues Monts de Vaucluse.

Le droit d'accès : ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant. Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, le site web peut demander une preuve de l'identité de l'utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude.  
Le droit de rectification : si les données à caractère personnel détenues par le site web sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations.

Le droit de suppression des données : les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

Le droit à la limitation du traitement : les utilisateurs peuvent de demander au site web de limiter le traitement des données personnelles conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

Le droit de s'opposer au traitement des données : les utilisateurs peuvent s'opposer à ce que ses données soient traitées conformément aux hypothèses prévues par le RGPD.

Le droit à la portabilité : ils peuvent réclamer que le site web leur remette les données personnelles qui lui sont fournies pour les transmettre à un nouveau site web.

#### Evolution de la présente clause

Le site web 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, le site web s'engage à publier la nouvelle version sur son site. Le site web informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.