



## **GROTTE DE SARE**

**Service Public à caractère industriel et commercial.**

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

#### **Objet**

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la réservation à distance de services proposés par notre établissement dont les coordonnées sont précisées dans le présent document de confirmation de réservation. Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la réservation et au suivi de la réservation entre les parties contractantes. Le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales de vente et les conditions de vente des différents tarifs proposés et réservés, accessibles sur notre plateforme de réservation WELOGIN. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les réservations conclues par internet, via notre plateforme de réservation WELOGIN.

#### **Réservation**

Le client choisit les services présentés sur notre plateforme de réservation. Il reconnaît avoir pris connaissance de la nature, de la destination et des modalités de réservation des services disponibles sur notre plateforme de réservation et avoir sollicité et obtenu des informations nécessaires et/ou complémentaires pour effectuer sa réservation en parfaite connaissance de cause. Le client est seul responsable de son choix des services et de leur adéquation à ses besoins : choix de la date de visite, choix de l'heure de visite dans la limite des places disponibles, choix de la langue de la visite, achat des différents billets selon les besoins du client (adulte, enfant, adolescent, étudiant, etc.) de telle sorte que notre responsabilité ne peut être recherchée à cet égard. La réservation est réputée acceptée par le client à l'issue du processus de réservation.

#### **Processus de réservation**

Les réservations effectuées par le client se font par l'intermédiaire du bon de réservation dématérialisé accessible en ligne sur notre plateforme de réservation si un compte y a été créé. Sinon le bon de réservation sera reçu par courriel. La réservation est définitivement validée dès la réception du bon de réservation. Le client s'engage, préalablement à toute réservation, à compléter les informations demandées sur le bon ou la demande de réservation. Le client atteste de la véracité et de l'exactitude des informations transmises. Après le choix définitif des prestations à réserver, la procédure de réservation comprend notamment la saisie de la carte bancaire en cas de demande de garantie ou de prépaiement ou de paiement, la consultation et l'acceptation des conditions générales de vente et des conditions tarifaires avant la validation de la réservation et, enfin, la validation de la réservation par le client.

## **Accusé de réception de la réservation**

Notre plateforme de réservation accuse réception de la réservation du client par l'envoi sans délai d'un courrier électronique. Dans le cas de la réservation en ligne, l'accusé de réception de la réservation par courrier électronique récapitule l'offre de contrat, les services réservés, les prix, les conditions de ventes afférentes au tarif sélectionné et acceptées par le client (la date de réservation, l'horaire de réservation, la langue de la visite, l'achat d'un billet pour chaque visiteur y compris pour les non payants), les informations relatives au service après-vente, ainsi que l'adresse de l'établissement du vendeur auprès duquel le client peut présenter ses réclamations.

## **Annulation ou modification du fait du client**

### **Les billets achetés sont non modifiables et non remboursables.**

Il est rappelé au client, conformément à l'article L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 121-21 du Code de la consommation. Les conditions et modalités d'annulation du fait des Grottes de Sare sont mentionnées dans ce même document. Lorsque les conditions tarifaires le permettent, l'annulation de la réservation peut s'effectuer directement auprès de l'établissement, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique, et selon les conditions d'annulation définies et délibérées par le Conseil Municipal de la commune, délibération n° 2021-080. Toute réservation est nominative et ne peut en aucun cas être cédée à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux.

## **Consommation de la prestation**

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au client, à l'arrivée, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police. Tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'établissement à demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué.

## **Responsabilité**

Les photographies présentées sur notre plateforme de réservation ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer le site présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations proposées, des variations peuvent intervenir entre le moment de la réservation et le jour de la consommation du service. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, du fait du tiers, du fait du client, notamment l'indisponibilité du réseau internet, impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas de paiement non autorisé par la banque du porteur. Toute réservation et/ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable au client entraînera l'annulation de la commande aux frais du client, sans préjudice de toute action civile ou pénale à l'encontre de ce dernier.

## **Réclamations**

Les réclamations relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées doivent, sous peine de forclusion, être portées à notre connaissance par écrit dans les huit jours après la date de départ de l'établissement. Il devra être précisé le motif exact de la réclamation et de la demande de remboursement et joints le justificatif de réservation, de paiement de la prestation sur un relevé de compte conforme et un relevé d'identité bancaire conforme. En ce qui concerne les clients résidents d'un pays autre que la France, il sera nécessaire également de fournir un document bancaire équivalent au relevé d'identité bancaire national comprenant les coordonnées de la banque et du compte.

## **Prix**

Les prix afférents à la réservation des services sont indiqués avant et lors de la réservation. Les prix sont confirmés au client en montant TTC, dans la devise commerciale de l'établissement, et ne sont valables que pour la durée indiquée sur la plateforme de réservation. Si le débit à l'établissement s'effectue dans une monnaie autre que celle confirmée sur la réservation, les frais de change sont à la charge du client. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables dans la monnaie locale de l'établissement, sauf dispositions particulières indiquées sur place. Sauf mention contraire sur la plateforme de réservation, les prestations complémentaires ne sont pas incluses dans le prix. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur les prix indiqués à la date de la facturation.

## **Paiement**

Le client communique ses coordonnées bancaires pour finaliser la réservation et effectuer le paiement en ligne par carte bancaire de crédit (Visa, Mastercard, ...) selon les possibilités offertes par la plateforme de réservation de l'établissement en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espace entre les chiffres, ainsi que sa date de validité (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valable au moment de la consommation du service) et le cryptogramme visuel. Il doit se présenter à l'établissement avec la carte bancaire lui ayant permis de garantir la réservation. L'établissement a choisi Paybox (Verifone) afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par Paybox. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint, erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'établissement d'autre part pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

## **Respect de la vie privée**

Le client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Les informations traitées sont destinées à l'établissement, Login Informatique, à ses entités, à ses partenaires, à ses prestataires (et notamment aux prestataires de paiement en ligne). Le client autorise Login Informatique à communiquer ses données personnelles à des tiers à la condition qu'une telle

communication se révèle compatible avec la réalisation des opérations incombant à Login Informatique au titre des présentes conditions générales et en lien avec la Charte clients de protection des données personnelles. En particulier lors du paiement en ligne, les coordonnées bancaires du client devront être transmises par le prestataire de paiement Paybox (Verifone) à la banque de l'établissement, pour l'exécution du contrat de réservation. Le client est informé que ce transfert de données peut donc s'exécuter dans des pays étrangers ne disposant pas d'une protection des données personnelles adéquate au sens de la loi Informatique et Libertés. Cependant, le client consent à ce transfert nécessaire pour l'exécution de sa réservation. Login Informatique en leur qualité de professionnel, se sont engagés vis-à-vis de l'établissement à prendre toutes les mesures de sécurité et de respect de la confidentialité des données pour lesdits transferts de données. Les données personnelles du client seront uniquement utilisées dans le cadre de leur visite aux grottes de Sare.

### **Convention de preuve**

La saisie des informations bancaires requises, ainsi que l'acceptation des présentes conditions générales et du bon ou de la demande de réservation, constituent une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite. Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de Login Informatique seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Le client est informé que son adresse IP est enregistrée au moment de la réservation.

### **Force majeure**

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit l'établissement d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français. Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

### **Règlement des litiges**

Les présentes Conditions générales de vente sont régies par la loi du pays de l'établissement sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

### **Intégralité**

Les présentes Conditions générales de vente, les conditions de vente du tarif réservé par le client, et le bon ou la demande de réservation expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le client ne pourra s'intégrer aux présentes conditions générales. Les documents formant les engagements contractuels entre les parties sont, par ordre de priorité décroissant, le bon ou la demande de réservation (dont les conditions particulières du tarif réservé) et les présentes conditions générales. En cas de contradiction entre le

bon de réservation et les conditions générales, les dispositions figurant au bon de réservation seront les seules applicables pour l'obligation en cause. Les présentes conditions générales de vente par internet peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par l'établissement. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet sera mise en ligne par l'établissement. Dès sa mise en ligne sur internet, la nouvelle version des conditions générales de vente par internet s'appliquera automatiquement pour tous les clients.

### **Conditions d'accès**

Le client devra se présenter 30 mn avant son horaire de visite (durant les heures d'ouverture du site) au niveau de l'accueil-billetterie du site des Grottes de Sare afin de nous présenter sa confirmation d'achat (papier ou informatique) adressée par la plateforme Welogin.

En échange, il recevra un billet d'entrée du site des Grottes de Sare mentionnant la date et heure de visite.

Le système de visite guidée en son et lumières est géré par un système informatique. De fait, tout retard constaté ne permettra pas au client d'effectuer la visite guidée sauf justificatif médical ou attestation prouvant l'impossibilité de se rendre sur le site des Grottes de Sare.

L'accès au site par le visiteur, outre la confirmation de son achat, ne pourra se faire que sur l'application totale des mesures sanitaires en vigueur au moment de la visite (Pass vaccinal, port du masque obligatoire, etc.).

Le personnel du site des Grottes de Sare se réserve le droit de refuser l'accès du site au visiteur dans certains cas (état d'ébriété, non-respect du personnel et/ou des autres clients pendant et en dehors des visites guidées, etc.).

### **Conditions et modalités d'annulation et/ou de remboursement**

Les Grottes de Sare se réservent le droit de ne pas pouvoir honorer les visites dans les cas suivants :

- Les intempéries nécessitant la fermeture des accès au site et du site lui-même (ex : inondations, etc.),
- En période de pandémie comme la COVID, si le gouvernement nous impose des décisions et/ou restrictions comme une fermeture totale ou partielle de tout ou partie du site et ce, à titre d'exemple.
- Les coupures électriques qui ne permettent pas, dans un délai raisonnable, d'assurer la planification des différentes visites de la journée.
- Le nombre total de visiteurs d'une visite est d'une personne.

Le remboursement dans les cas cités ci-dessus est prévu dans une délibération du Conseil Municipal n° 2021-080.

Dans les cas cités ci-dessus, pour que le remboursement puisse intervenir, il conviendra d'adresser par mail à l'adresse suivante [lezea@grottesdesare.fr](mailto:lezea@grottesdesare.fr) les éléments suivants :

- Un extrait du compte bancaire du client faisant état du paiement de la prestation « Grottes de Sare »,

- La confirmation de l'achat reçue par le client et adressée par la plateforme de réservation welogin.fr,
- Un relevé d'identité bancaire conforme et complet.

Pour toute autre demande de remboursement et d'annulation exceptionnelle, il conviendra d'adresser par mail à l'adresse suivante [lezea@grottesdesare.fr](mailto:lezea@grottesdesare.fr) les éléments suivants :

- Un certificat médical ou attestation expliquant l'impossibilité de se présenter sur le site pour effectuer la visite,
- Un extrait du compte bancaire du client faisant état du paiement de la prestation « Grottes de Sare »,
- La confirmation de l'achat reçue par email par le client,
- Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) conforme et complet afin de procéder au remboursement. Pour les visiteurs étrangers, il convient de nous adresser un document de la banque qui mentionne l'IBAN et le BIC.

Les Grottes de Sare sont un Service Public à caractère Industriel et Commercial (SPIC) régi par la Commune de Sare.

Comme tout établissement de ce type, les demandes de remboursement seront traitées par le Trésor Public qui effectuera à l'issue de la vérification de l'ensemble des documents transmis le remboursement.

Il se pourrait que dans des cas précis, ces remboursements puissent être réalisés dans le cadre d'une régie d'avance soumise également à contrôle du Trésor Public.

Toute demande incomplète ne sera pas traitée.