

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE INDIVIDUELS**

### **Article 1 - CADRE LÉGAL**

Rodez agglomération organise des prestations de visites et d'ateliers pour tous les publics dans le cadre du label Pays d'art et d'histoire.

La collectivité répond devant ses usagers de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

Ces prestations sont proposées dans le cadre du label Pays d'art et d'histoire, obtenu par Rodez agglomération le 14 novembre 2013, et régie par la convention signée février 2014 avec le Ministère de la Culture.

La vente de prestations est cadrée par la régie de recette des ventes de billets pour la visite et l'accès aux services proposés au public des musées et de l'office de tourisme de Rodez Agglomération.

L'office de tourisme est l'interlocuteur privilégié du client et l'opérateur de commercialisation.

### **Article 2 – VENTE**

**2-1** Il est rappelé que toute commande de l'une ou plusieurs prestations de Rodez agglomération suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente. Celles-ci sont consultables soit au guichet de l'Office de Tourisme, aux guichets des musées de Rodez agglomération, soit sur les pages du site Internet <https://billetterie-rodez.tickeasy.com/fr-FR/accueil> soit envoyées par mail sur simple demande.

De ce fait, le client reconnaît avoir une parfaite connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepte sans aucune restriction.

#### **2-2 Achat**

Tout achat est ferme et définitif sauf exercice du droit de rétractation prévu à l'article 2-3, ou annulation dans les conditions prévues aux articles 7 et 8 des présentes conditions générales de vente.

##### 2-2-1 Modalités d'achat

L'achat des prestations proposées par Rodez agglomération peut être effectué de différentes manières selon le type de prestation : soit au guichet de l'Office de Tourisme, soit sur le site Internet <https://billetterie-rodez.tickeasy.com/fr-FR/accueil>

##### 2-2-2 Dispositions particulières à l'achat en ligne

2-2-2-1 Les descriptions et photographies des prestations référencées par Rodez agglomération, figurant sur le site Internet sont purement informatives et ne sont pas contractuelles. Si le client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces prestations auprès de l'Office de Tourisme.

2-2-2-2 La vente devient ferme et définitive lorsque le client a validé la page de sa réservation sur le site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées et a procédé au paiement de l'intégralité du prix des prestations commandées. Dès lors que la vente est valablement formée, celle-ci ne pourra plus faire l'objet d'aucune modification ou annulation par le client, sous réserve de la mise en œuvre de son droit de rétractation dans les conditions définies ci-après à l'article 2-3 ou accord des parties et sous réserve des dispositions des articles 7 et 8.

#### **2-3 Faculté de rétractation**

Conformément aux dispositions légales, le client bénéficie d'une faculté de rétractation. Le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la date d'achat de la prestation. Afin d'exercer son droit de rétractation, le client doit adresser un écrit par courrier ou e-mail adressé à l'Office de Tourisme – 14 place Eugène-Raynaldy, 12 000 RODEZ, E-mail : [infos.tourisme@rodezagglo.fr](mailto:infos.tourisme@rodezagglo.fr)

En exécution de ce droit de rétractation, le client peut annuler les prestations commandées sans aucune pénalité. En cas d'exercice du droit de rétractation, Rodez agglomération s'engage à rembourser le client dans les meilleurs délais.

### **Article 3 - PRIX**

**3-1** Sauf mention contraire, les prix sont affichés en Euros, TVA comprise.

**3-2** Le paiement des prestations commandées s'effectue au moment de la réservation.

### **Article 4- CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS**

**4-1** La durée de chaque prestation est celle stipulée au guichet de l'Office de Tourisme ou sur le site Internet. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Pour la bonne réalisation des prestations, le client doit se présenter au jour et aux heures mentionnées sur le bon d'échange.

**4-2** Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. En cas de retard et sans manifestation de la part du client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation ne sera plus garantie. En cas d'obligation du prestataire de ne pas attendre les clients retardataires, la prestation ne sera pas remboursée.

### **Article 5 – MODIFICATION PAR RODEZ AGGLOMERATION D'UN ELEMENT SUBSTANTIEL DE LA PRESTATION**

Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, Rodez agglomération se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut résilier son achat et obtenir le remboursement des sommes versées. Si le client souhaite une autre prestation que celle initialement prévue, il devra acheter cette nouvelle prestation.

### **Article 6 – ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

**6-1** Toute annulation totale ou partielle doit être notifiée par téléphone au 05 65 75 76 77 et par mail : [infos.tourisme@rodezagglo.fr](mailto:infos.tourisme@rodezagglo.fr) en indiquant le numéro de réservation et le nom du client.

**6-2** L'achat des prestations est soumis aux règles ci-dessous citées :

- Pour le billet Pass 3 Musées, le billet est valable 1 mois à partir de la date d'achat. Il est non modifiable, non remboursable.
- Pour les visites guidées et l'audio-guide, les billets sont non modifiables, non annulables, non remboursables (sauf droit de rétractation selon les modalités de l'article 2-3).

### **Article 7 – ANNULATION DU FAIT DE RODEZ AGGLOMERATION**

**7-1** L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, Rodez agglomération restitue au client la totalité des sommes versées par celui-ci.

**7-2** Dans le cas où Rodez agglomération se verrait empêché d'honorer ses engagements en cas de force majeure, il se réserve le droit d'annuler les réservations en contrepartie du remboursement intégral des sommes versées, excluant toute autre prétention de la part de l'acheteur.

**7-3** Rodez agglomération ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de l'inexécution du contrat conclu en cas d'indisponibilité de la prestation (annulation du fait du gestionnaire de l'évènement ou du site), en cas de force majeure, de survenance d'une pandémie, de perturbation sociale ou grève totale ou partielle notamment des moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

## **Article 8 – RESPONSABILITE**

**8-1** L'Office de Tourisme est l'interlocuteur du client.

**8-2** Rodez agglomération répond devant le client de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions générales de vente.

**8-3** Les programmes de Rodez agglomération dépendent des jours et heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, Rodez agglomération ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable de la non-réalisation d'un programme qui n'est pas dû à son propre fait.

**8-4** Rodez agglomération ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

## **Article 9 – FORCE MAJEURE**

**9-1** On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit Rodez agglomération, d'exécuter les prestations. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves des moyens de transport, de manifestations, de conditions climatiques exceptionnelles (tempêtes...).

**9-2** La survenance d'un cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par ce dernier et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée. Rodez agglomération se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Si Rodez agglomération se trouve dans l'obligation d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité lui sera proposé.

## **Article 10 - ASSURANCE**

Rodez agglomération a souscrit à une assurance garantie financière chez Groupama assurance-crédit & caution N° de contrat 400717744 /0 sis au 132, rue des Trois Fontanot – 92 000 NANTERRE

## **Article 11 - LITIGES**

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter de la date du terme de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception, à Rodez Agglomération, avenue Aristide-Briand CS53531 12035 RODEZ Cedex 09.

Aucune réclamation ne pourra être admise sans le respect de cette procédure.

En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de désaccord persistant ou un mois après réception du courrier de saisine, Rodez Agglomération s'engage à soumettre le différend à un conciliateur choisi en commun. Une fois désigné, ce conciliateur disposera d'un délai de trois mois pour aboutir à une solution. A défaut d'y parvenir, chacune des parties sera libre d'engager une action contentieuse.

En cas de litiges, les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève du Tribunal administratif de Rodez.

## **Mentions légales – Politique de respect des données personnelles**

Nous utilisons vos données dans le but de gérer les dossiers clients, suivre les commandes, les paiements et la relation clients, faire de la prospection commerciale et personnaliser nos offres.

Nous ne vendons pas, n'échangeons pas et ne partageons pas vos données. Toutefois, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier si vous en éprouvez le besoin.

Si nous avons collecté vos données à une période donnée mais qu'il n'y a eu aucune sollicitation de quelque sorte que soit de votre part, nous supprimons ces données au bout de 3 ans.

**Le client reconnaît avoir lu et accepte les présentes conditions générales de vente.**