



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Groupes et professionnels

#### Site du Pont du Gard

Table des matières

<b>PREAMBULE</b> .....	3
<b>Article liminaire - Objet des Conditions Générales de Vente</b> .....	3
<b>Article I. Champ d'application et bénéficiaires des tarifs groupes et professionnels</b> .....	4
<b>Article II. Tarification et conditions de réservation</b> .....	4
<b>Article III. Cas de gratuité</b> .....	5
Pour les groupes facturés « à la personne »: .....	5
Pour les groupes facturés au forfait : .....	5
<b>Article IV. Conditions générales applicables aux visites</b> .....	6
<b>Article V - Utilisation des billets</b> .....	6
<b>Article VI - Modalités et conditions particulières de réservation</b> .....	7
a. Demande et option de réservation .....	7
b. Confirmation de réservation .....	7
<b>Article VII - Modalités et conditions particulières relatives à la restauration</b> .....	8
<b>Article VIII - Modalités et dispositions particulières applicables aux commandes en ligne</b> .....	8
a. Identification, création et suppression d'un compte « groupe » .....	8
« Module Groupe » : .....	8
« Module Professionnel » : .....	9
b. Processus de commande .....	9
c. Modalités de règlement et Paiement .....	9
d. Exercice du droit de rétractation .....	10
e. Conditions de validité et modalités d'utilisation de l'e-billet .....	10
<b>Article IX. Conditions de modification et d'annulation des prestations</b> .....	11
<b>1. Modification de réservation à la demande du client</b> .....	11
<i>Ajustement à la baisse</i> .....	11
<i>Ajustement à la hausse</i> .....	12
<b>2. Annulation de réservation à la demande du client</b> .....	12

1

Établissement Public de Coopération Culturelle Pont du Gard

La Bégude – 400 route du Pont du Gard • 30210 Vers-Pont-Du Gard • T. 04 66 37 50 99 • F. 04 66 37 51 50 • [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr)

Arrêté préfectoral N°2003-94-2 • RCS NÎMES 448 279 844 • N° SIRET 448 279 844 00014 • CODE APE 9103Z • TVA INTRA N° FR 1944827984 • ORC

AUTORISE PAR ARRETE PREFECTORAL

REÇU EN PRÉFECTURE

le 25/03/2022

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-030-448279844-20220324-2022\_08-DE

<b>3. Annulation ou modification par l'EPCC PONT DU GARD</b> .....	12
<i>Annulation/Report</i> .....	12
<i>Modification</i> .....	13
<b>Article X. Données personnelles</b> .....	13
X -1 Définitions.....	13
X -2 Finalités du Traitement et droits relatifs aux Données Personnelles.....	13
X-3 Engagements de l'EPCC PONT DU GARD en matière de données personnelles .....	15
X -4 Durée de conservation des Données Personnelles concernées .....	16
X -5 Coordonnées du Délégué à la Protection des Données de l'EPCC PONT DU GARD.....	16
<b>Article XI. Responsabilités</b> .....	16
<b>Article XII Responsabilités en cas d'utilisation frauduleuse de billets</b> .....	17
<b>Article XIII – Règlement intérieur</b> .....	17
<b>Article XIV. Preuve, conservation et archivage</b> .....	17
<b>Article XV. Service Clientèle</b> .....	18
<b>XVI. Propriété Intellectuelle</b> .....	18
<b>XVII. Droit applicable – Litiges</b> .....	18

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**GROUPES ET PROFESSIONNELS - SITE DU PONT DU GARD**

**PREAMBULE**

Créé par l'arrêté préfectoral n°2003-94-2 du 4 avril 2003, l'Etablissement Public de Coopération Culturelle du Pont du Gard gère le site du Pont du Gard. Il s'agit d'un établissement public à caractère industriel et commercial. A ce titre, l'EPCC PONT DU GARD est l'unique cocontractant interlocuteur du client, et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »).

Dans les CGV, le terme « CLIENT » désigne toute personne physique, ou toute personne morale professionnelle, qui achète des prestations ou produits à l'EPCC PONT DU GARD pour un groupe.

**IDENTIFICATION DU VENDEUR**

Etablissement Public de Coopération Culturelle du Pont Du Gard (EPCC PONT DU GARD)

400 Route du Pont du Gard - 30210 VERS PONT DU GARD

SIRET N°448 279 844 00014

Tél. : 04 66 37 50 99

Courriel : [contact@pontdugard.fr](mailto:contact@pontdugard.fr)

Le vendeur et le client sont individuellement désignés une « Partie » et collectivement les « Parties ».

**Article liminaire - Objet des Conditions Générales de Vente**

L'objet des présentes CGV est de définir les conditions de vente et d'accès des groupes ou des clients des professionnels du tourisme à des activités culturelles, visites commentées et/ou accompagnées de prestations de restauration.

Les ventes aux groupes se font par l'intermédiaire du service réservation de l'EPCC PONT DU GARD, à l'accueil du site ou en ligne via le site Internet [www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr).

Pour les ventes de billets, l'EPCC PONT DU GARD utilise une billetterie dématérialisée et délivre à ses clients des droits d'accès au site, ces droits d'accès étant ci-après dénommés « billets ».

L'achat ainsi effectué par le client implique son adhésion sans réserve aux CGV. Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente ou d'achat, notamment celles en vigueur pour les ventes par les réseaux de vente partenaires, les CGV « Grand public » et CGV « Business-événementiel ». Sauf accord contraire et écrit du vendeur, les CGV prévalent en conséquence sur toute condition pouvant figurer dans les documents du client de sorte que l'application de l'article 1119 alinéa 2 du code civil est écartée.

L'EPCC PONT DU GARD se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les CGV à tout moment, et sans préavis. En cas de modification, la version des CGV qui s'applique sera celle en vigueur au jour de la réservation, de la passation de la commande ou de l'achat.

Pour les clients personnes physiques les CGV sont conformes à l'article L111-2 du code de la consommation.

Pour les clients professionnels les CGV sont conformes à l'article L441-1 du code de commerce.

Vis à vis des clients professionnels les CGV peuvent être précisées ou amendées dans le cadre d'accords commerciaux ou de contrats de réservation prévoyant des conditions spécifiques.

## **Article I. Champ d'application et bénéficiaires des tarifs groupes et professionnels**

Les conditions tarifaires « groupe » s'appliquent aux groupes d'au moins 16 personnes payantes.

En deçà, une majoration tarifaire sur les prestations peut être appliquée.

Pour les clients professionnels du tourisme (VTC, agences de voyages et tour-opérateurs) qui commercialisent les prestations et produits de l'EPCC PONT DU GARD auprès de la clientèle, les conditions tarifaires professionnelles s'appliquent sans nombre minimum de personnes ou selon les accords spécifiques conclus en lien avec le service commercial de l'EPCC PONT DU GARD.

## **Article II. Tarification et conditions de réservation**

Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC), en Euros et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de l'achat, de la réservation ou de la commande par le client. Des frais de dossiers ou commissions supplémentaires pourront être appliqués en cas de vente à des professionnels et selon les conditions particulières qui leurs seront préalablement communiquées. Toutes les prestations sont payables en euros uniquement. Dans l'hypothèse d'une variation des taxes, les tarifs seront revus à la hausse ou à la baisse selon cette variation.

D'une manière générale, la réservation pour les groupes est obligatoire. Elle peut se matérialiser soit par une réservation auprès du service client, soit par l'achat d'une prestation « groupe » en ligne.

Les groupes qui se présenteraient sans réservation devront obligatoirement s'acquitter du tarif « stationnement bus » en paiement sur place uniquement. Ils pourront acheter les billets au tarif groupe en complément, sous réserve de disponibilité.

Les billets pour les groupes sont tarifées à la personne ou au forfait.

Le « stationnement bus » est une prestation indépendante dont le paiement s'effectue sur place uniquement pendant les horaires d'accueil de la billetterie. Cette prestation est applicable par véhicule, quel que soit le nombre de passagers, et le client ne peut prétendre à des remises en fonction du nombre de voyageurs.

Les professionnels, type VTC ou FIT, transportant moins de 9 personnes, doivent s'acquitter du parking « voiture », selon la tarification en vigueur.

La facturation au tarif « forfaitaire » est établie :

- Sur la base d'un bus pour la visite des espaces culturels que ce soit pour les groupes scolaires ou pour les groupes adultes et quel que soit le nombre de personnes présentes dans le bus
- Sur la base maximale de 30 personnes pour le forfait de visite guidée, correspondant à la capacité maximale par guide ; au-delà un second forfait sera applicable.
- Sur la base de l'effectif d'une classe pour les activités pédagogiques et scolaires, dans la limite de 30 personnes, accompagnateurs inclus, pour les visites ou activités incluant un passage dans le canal romain situé au 3<sup>ème</sup> étage du monument.

Les prestations et produits proposés sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD ([www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr)), régies par les CGV, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne,

jusqu'à épuisement des possibilités. L'offre de l'EPCC PONT DU GARD est toutefois susceptible d'évoluer en temps réel sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation si un produit ou une prestation annoncée sur le site Internet n'étaient plus disponibles.

Conformément à l'article 1219 du code civil, l'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit de refuser une vente, une réservation, ou d'honorer une commande de billets émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

La privatisation partielle ou dans son intégralité du site du Pont du Gard, la fermeture partielle des espaces culturels, la réduction d'horaires d'ouverture, peut faire l'objet d'une tarification spécifique adaptée, si l'EPCC PONT DU GARD estime qu'elle porte préjudice à la qualité de la visite des clients. En cas de fermeture exceptionnelle, les jours et horaires seront communiqués dans les meilleurs délais notamment sur place ou sur le site internet [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr).

### **Article III. Cas de gratuité**

#### Pour les groupes facturés « à la personne » :

Les chauffeurs de bus bénéficient de la gratuité de l'accès au site et aux espaces culturels, et de la restauration. Pour la restauration, cette gratuité s'applique pour un repas à condition que l'ensemble du groupe ait préalablement commandé un repas au restaurant « Les Terrasses ».

Pour les groupes scolaires, les accompagnateurs bénéficient de la gratuité d'accès au site et aux espaces culturels à l'exclusion de la restauration, sur la base d'un accompagnateur gratuit pour 10 élèves payants. Cette gratuité s'entend hors spectacles et événements, et dans la limite de la jauge globale autorisée en cas d'activité se déroulant dans le canal romain, situé au 3<sup>ème</sup> étage du Pont, fixé par convention avec l'Etat.

Pour les groupes d'adultes, la gratuité est accordée aux guides pour l'accès au site et aux espaces culturels. Une gratuité est accordée pour la restauration à raison d'un repas par guide pour 40 personnes payantes.

Les professionnels qui exercent leur activité au moyen de véhicules de tourisme avec chauffeur (VTC) bénéficient d'un billet gratuit par véhicule pour l'accès au site et aux espaces culturels, à l'exclusion de la restauration, sur présentation de leur carte professionnelle à l'accueil du site du Pont du Gard. Cette gratuité est réservée exclusivement au chauffeur du VTC, elle ne peut en aucun cas être utilisée pour un accompagnant ou un client.

#### Pour les groupes facturés au forfait :

Dans le cadre de l'achat de prestations de stationnement et / ou de billetterie au forfait par un groupe, le chauffeur du bus affecté au groupe aura un accès gratuit au site (espaces intérieurs et extérieurs, hors spectacles et événements), sur présentation de sa carte professionnelle. La gratuité de la restauration pour un repas est également accordée au chauffeur à condition que l'ensemble du groupe ait préalablement commandé un repas au restaurant « Les Terrasses ». La gratuité des repas peut le cas échéant être précisée dans des conditions spécifiques de vente.

Pour les groupes d'adultes, la gratuité est accordée aux guides pour l'accès au site et aux espaces culturels. Une gratuité est accordée pour la restauration à raison d'un repas par guide pour 40 personnes payantes.

## **Article IV. Conditions générales applicables aux visites**

L'accès aux parcs de stationnement des bus ou voitures se fait dans la limite des places disponibles et les parkings ne peuvent être utilisés pour un simple déchargement de passagers.

Ces parcs de stationnement, situés sur la rive droite et la rive gauche, ne sont pas gardiennés et l'EPCC Pont du Gard décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation des véhicules qui y stationnent. Le client est invité à fermer son véhicule et à ne laisser à l'intérieur aucun objet de valeur ni aucun objet apparent.

Pour les visites commentées, ateliers et restauration, le groupe doit impérativement se présenter à l'accueil du site au plus tard 20 minutes avant l'heure indiquée sur le contrat.

En cas de retard du groupe, l'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit de réduire ou d'annuler la prestation, sans remboursement ni réduction de facture, et de la remplacer par une visite libre du site pendant les horaires d'ouverture du site et des espaces culturels.

L'achat d'une prestation et l'émission du billet ne constituent pas un « coupe-file » (sauf indication contraire sur le produit acheté). Les modalités d'accès au site sont précisées sur le billet ou e-billet et / ou lors de la réservation et / ou à l'arrivée du client sur le site. Un billet est valable uniquement pour les prestations et pour la date ou la période indiquées dans l'offre correspondante, et mentionnées sur le billet. Le billet doit être conservé pendant toute la durée de la présence dans les espaces culturels ou lors de la visite guidée ou de l'animation, afin de pouvoir être présenté lors des différents contrôles d'accès.

Lors des contrôles, tout client appartenant à un groupe doit obligatoirement être muni :

- d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants ;
- ainsi que, le cas échéant, d'un justificatif du droit à tarif réduit ou à gratuité (carte d'identité pour les mineurs, carte d'étudiant, attestation statut demandeur d'emploi, carte d'invalidité...).

Le groupe qui n'a pas effectué de réservation au préalable ou acheté ses billets en ligne n'est pas prioritaire dans les espaces de visites. À tout moment, l'EPCC PONT DU GARD peut refuser l'accès d'un groupe au site s'il considère que les capacités d'accueil maximales sont atteintes.

La réservation ou l'achat en ligne sont obligatoires pour les groupes. Aucun paiement différé à réception de facture n'est possible sauf accord spécifique de l'EPCC PONT DU GARD.

## **Article V - Utilisation des billets**

Le billet est non échangeable, non modifiable et non remboursable, sauf en cas d'annulation de la prestation ou de l'événement du fait de l'EPCC PONT DU GARD ou en cas de force majeure. Les billets ne peuvent être ni cédés, ni revendus.

Le billet est uniquement valable aux date et conditions figurant sur le billet. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction du billet et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales.

En cas de non-respect par le client des règles prévues par les CGV, son billet sera considéré comme non valable et le client ne pourra prétendre à aucune indemnité d'aucune sorte.

## **Article VI - Modalités et conditions particulières de réservation**

### **a. Demande et option de réservation**

Toute option de réservation doit être demandée auprès du service réservation aux jours et heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 9h à 17h. En dehors de ces heures la demande sera considérée comme arrivée le premier jour ouvré suivant la date de réception.

La demande d'option de réservation doit être adressée par email, courrier ou par téléphone et doit indiquer systématiquement : Le nom de l'organisme, l'adresse de facturation et le numéro de SIRET, le nom du responsable du groupe ; le numéro de téléphone du responsable du groupe ; l'effectif du groupe et la catégorie du public concerné, le jour, l'heure et le(s) type(s) de visite choisi(s), et les souhaits en matière de restauration.

Un contrat de réservation sera alors adressé au demandeur par le service réservation, indiquant la date de fin d'option.

Un rang d'option est attribué en cas de demandes multiples pour la même date et le même espace.

Seule la date de réception effective du contrat signé accompagné de l'acompte initial ou bon de commande administratif pour les structures de droit public, déterminera l'attributaire.

### **b. Confirmation de réservation**

La réservation ne sera considérée comme confirmée qu'à réception du contrat signé et de l'acompte ou du règlement total du dossier, au plus tard à la date indiquée sur le contrat. En l'absence de confirmation selon les modalités ci-dessus, les options ne seront pas maintenues, sans que le client ne puisse contester ou porter réclamation.

#### *Acompte :*

Un acompte sur la prestation totale est exigible pour toute réservation et payable avant la date de fin d'option pour le montant indiqué sur le contrat de réservation. Un bon de commande administratif pour les structures de droit public sera demandé avec le retour du contrat de réservation signé.

#### *Solde :*

Le solde est exigible au plus tard le jour de la visite, à l'arrivée du groupe, à l'exception des règlements par virements administratifs pour les structures de droit public. Sans accord commercial spécifique, aucun paiement différé à réception de la facture n'est possible. Les chèques sont à libeller à l'ordre du « régisseur de recettes de l'EPCC Pont du Gard ». Un règlement par virement bancaire avant la visite est possible (les frais de banque éventuels restant à la charge du client).

Pour faciliter le paiement avant le jour de la visite, l'EPCC PONT DU GARD met à disposition un espace de paiement en ligne sécurisé à l'adresse suivante : <https://billetterie.pontdugard.fr/fr-FR/connexion-egts>. Le paiement effectué sur cette plateforme est immédiat.

Une facture sera remise aux professionnels à partir de la réalisation de la prestation, pour les factures différées pour paiement de solde.

Une facture acquittée peut-être demandée directement à l'adresse [comptabilite@pontdugard.fr](mailto:comptabilite@pontdugard.fr), en précisant le numéro de réservation et l'identité de l'établissement.

La signature par le client du contrat de réservation ou de l'accord commercial vaut acceptation sans réserve des CGV au sens de l'article 1119 du code civil.

## **Article VII - Modalités et conditions particulières relatives à la restauration**

Le service réservation de l'EPCC PONT DU GARD est l'unique interlocuteur pour la restauration.

Le service réservation accepte les groupes à partir de 16 personnes en fonction des disponibilités et uniquement sur réservation. Le choix des plats devra être communiqué au moment de la confirmation de la réservation et au plus tard 15 jours avant la visite. En deçà, le restaurateur imposera le menu en fonction de ses possibilités.

L'effectif indiqué lors de la réservation sera retenu comme base de facturation. Il sera toléré une variation de + ou – 20 % de l'effectif jusqu'à huit jours avant la date de visite.

Au-delà de cette date, une variation dans la limite de 5% maximum sera tolérée jusqu'à 5 jours avant la date de la visite. Le jour de la visite, aucun ajustement à la baisse n'est possible.

Les groupes sont servis uniquement à l'intérieur du restaurant.

En cas de retard du groupe de plus de 20 minutes, l'EPCC PONT DU GARD ne pourra garantir la prestation de restauration. Pour un retard excédant 45mn la prestation pourra ne pas être exécutée mais sera en tout état de cause facturée dans son intégralité au client. Dans les deux cas, aucun remboursement de la prestation ne sera effectué.

## **Article VIII - Modalités et dispositions particulières applicables aux commandes en ligne**

### **a. Identification, création et suppression d'un compte « groupe »**

« Module Groupe » :

Pour pouvoir commander un billet « groupe », le client est invité à créer un compte ou bien à s'identifier, s'il dispose déjà d'un compte.

Lors de la création du compte, le client doit remplir le formulaire et renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires pour que la commande soit traitée :

- Raison sociale
- Nom, prénom et coordonnées postales
- Adresse email en cours de validité
- Mot de passe
- Date de naissance
- Numéro de téléphone (possibilité d'envoi de sms pour certains cas, comme l'annulation d'événement)

Le client s'engage à ce que les informations saisies dans ce formulaire d'inscription soient exactes et complètes.

Une confirmation de l'inscription et de la création du compte est ensuite envoyée à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire d'inscription.

Pour la suppression de ce compte, voir les modalités de gestion des données personnelles (voir ci-dessous article X)



« Module Professionnel » :

La création d'un compte professionnel doit faire l'objet d'une demande auprès du service commercial à l'adresse [reservation@pontdugard.fr](mailto:reservation@pontdugard.fr), mentionnant les coordonnées complètes du demandeur.

Le service commercial crée alors un compte à l'identité du demandeur et lui rattache les produits qu'il peut acheter aux conditions prévues. Une confirmation de la création est adressée dans les meilleurs délais, comprenant les codes d'accès et le guide d'utilisation.

Pour la suppression d'un compte professionnel, son titulaire doit adresser à l'EPCC PONT DU GARD un courrier postal signé comprenant les données du compte fournies lors de sa création, accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité de la personne habilitée à engager la personne morale et portant sa signature. Une confirmation de la suppression sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

#### b. Processus de commande

Pour toute commande en ligne le client devra renseigner et compléter les étapes suivantes :

- Création d'un compte ou identification via un compte existant ;
- Choix du type de prestation(s) et des quantités ;
- Acceptation des CGV : le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la passation de la commande et les avoir acceptées en cochant la case correspondante. La validation de la commande vaut en tout état de cause acceptation de ces conditions générales de vente ;
- Confirmation du contenu de la commande et de son montant ;
- Code de réduction à renseigner le cas échéant avant le paiement (uniquement pour les clients disposant d'un code réduction fourni par l'EPCC Pont du Gard, par un Comité d'entreprise, ou un professionnel ayant un accord avec le service commercial de l'EPCC Pont du Gard ou dans le cadre d'une opération commerciale mise en place par l'EPCC Pont du Gard. Le code de réduction est personnel et unique ; il ne peut être cédé ;
- Paiement en ligne de la commande ;
- Réception par le client d'un e-mail de confirmation de commande et des e-billets à télécharger et/ou imprimer par ses soins ;
- Mise à disposition d'un justificatif de la transaction effectuée dans l'espace client pour téléchargement ou impression éventuelle par le client.

Une facture acquittée peut-être demandée directement à l'adresse [comptabilite@pontdugard.fr](mailto:comptabilite@pontdugard.fr), en précisant le numéro de transaction et l'identité de l'établissement.

La commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage l'EPCC PONT DU GARD qu'à réception par le client d'un courriel de confirmation. En conséquence, le client est invité à consulter sa messagerie électronique. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées qu'il a renseignées soit correctes.

#### c. Modalités de règlement et Paiement

Le paiement effectué par le client vaut acceptation définitive de la nature des prestations achetées aux quantités et prix indiqués. Le client ne peut prétendre à quelque remboursement en cas d'erreur de son fait sur la quantité, la nature des prestations ou la date.

Le paiement des billets en ligne s'effectue exclusivement en Euro et par carte bancaire.

Le client garantit à l'EPCC PONT DU GARD qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de son paiement.

Après vérification de la commande, le client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé VADS (3D SECURE). Il effectue le paiement en ligne au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

Le compte bancaire du client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

L'EPCC PONT DU GARD a pour obligation d'établir un justificatif de vente. Un exemplaire sera disponible (téléchargement/impression) dans le compte du client. Un deuxième exemplaire sera conservé pendant au moins cinq ans par l'Etablissement public.

Les données enregistrées constituent la preuve de l'ensemble des transactions intervenues entre l'EPCC PONT DU GARD et le client.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le client n'est possible une fois le paiement confirmé (voir également point n°4 ci-après).

L'EPCC PONT DU GARD a adopté la solution de paiement en ligne sécurisé PAYZEN, qui recourt au procédé de cryptage SSL. Les coordonnées bancaires du client sont ainsi protégées puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement admis par les banques.

L'EPCC PONT DU GARD garantit au client que les moyens de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

#### d. Exercice du droit de rétractation

En application de l'article L221-28-12° du Code de la Consommation, les prestations proposées par l'EPCC PONT DU GARD aux clients, sont des « De prestations de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ». Ces prestations ne sont donc pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même code s'agissant de contrats conclus à distance et hors établissement.

#### e. Conditions de validité et modalités d'utilisation de l'e-billet

Chaque client doit être muni d'un e-billet sur le site et le présenter aux points de contrôles. Les billets ne sont pas modifiables, échangeables ou remboursables. Ils ne peuvent être ni cédés, ni revendus.

Pour l'offre d'entrée « forfaitaire », le responsable du groupe est invité à retirer les billets pour ses clients auprès du service accueil et sur présentation de l'e-billet.

Le e-billet n'est valable que :

- s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge. Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le client a la responsabilité d'imprimer à nouveau le billet. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le client doit s'assurer que les informations écrites sur le billet, ainsi que le code barre sont bien lisibles.
- Ou s'il est présenté de façon dématérialisé sur un terminal tel que smartphone ou tablette numérique. Dans ce cas, le client doit vérifier que le code-barre et les informations figurant sur le billet soient bien lisibles, et veiller à télécharger en amont ses billets sur le support en

question. L'EPCC PONT DU GARD ne pourra en aucune manière être tenu responsable d'éventuelles difficultés d'accès au réseau des opérateurs mobiles lors de la venue sur site, du vol, de la perte ou du mauvais fonctionnement du terminal du client.

Aucun dispositif ne permet au client d'imprimer sur place, le jour de la visite, un billet.

L'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité quant aux anomalies pouvant survenir en cours d'impression du billet ou par suite de négligence du client en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse du billet.

L'e-billet ne constitue pas un accès coupe-file (sauf indication contraire sur le produit acheté), est valable uniquement pour les prestations et pour la date ou la période indiquées dans l'offre correspondante, et mentionnées sur le billet. Le billet doit être conservé pendant toute la durée de la présence dans les espaces culturels ou lors de la visite guidée ou de l'animation, afin de pouvoir être présenté lors des différents contrôles d'accès..

Lors des contrôles, le client doit obligatoirement être muni :

- d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants
- ainsi que, le cas échéant, d'un justificatif du droit à tarif réduit ou à gratuité (carte d'identité pour les mineurs, carte d'étudiant, attestation statut demandeur d'emploi, carte d'invalidité...)

L'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité pour les anomalies ne relevant pas de son fait et pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression des billets.

## **Article IX. Conditions de modification et d'annulation des prestations**

### **1. Modification de réservation à la demande du client**

Toute modification de la réservation enregistrée par l'EPCC PONT DU GARD doit être demandée par écrit (courrier ou e-mail). En dehors des heures d'ouverture, la demande sera considérée comme arrivée le premier jour ouvré suivant la date de réception.

L'EPCC PONT DU GARD examine la demande de modification dans les meilleurs délais.

En fonction de ses possibilités, il peut y faire droit, mais n'y est jamais tenu.

La modification ne peut pas porter sur la date de la visite, et pourrait constituer une annulation aux torts du client, sous réserve du point 2 ci-dessous.

Si la modification porte sur l'effectif du groupe à la hausse le prix sera ajusté au prorata sans qu'il soit besoin d'un accord écrit du client.

En cas d'acceptation par l'EPCC PONT DU GARD de la (ou des) modification(s) envisagée(s), celles-ci feront, sans préjudice de l'alinéa ci-dessus, l'objet d'une confirmation écrite.

#### *Ajustement à la baisse*

Pour les prestations tarifées à la personne, il sera toléré une variation de 20 % de l'effectif de 15 à 8 jours avant la date de la visite. Au-delà, une variation dans la limite de 5% maximum sera tolérée jusqu'à la veille de la visite. Aucun ajustement à la baisse n'est possible le jour de la visite, excepté pour le prix d'entrée au site ou d'entrée aux espaces culturels qui peut être ajustée à la baisse jusqu'à 20% par rapport à la commande initiale.

Pour les prestations tarifées au forfait, il ne sera toléré une modification à la baisse, qui entraînerait un changement de forfait, qu'au plus tard 15 jours avant la date de visite.

#### *Ajustement à la hausse*

Pour les prestations tarifées à la personne, le client peut ajuster à la hausse le nombre de billets compris dans leur commande jusqu'à la veille de la visite, auprès du service réservation, et le jour même de la visite, sur place, auprès des caisses réservées aux groupes.

Les conditions d'ajustement à la hausse sont les suivantes :

- La demande ne doit pas dépasser la limite des places disponibles au moment de l'ajustement,
- Le règlement immédiat des billets supplémentaires est obligatoire en caisse « groupes », le jour de la visite.

Pour les prestations tarifées au forfait, il sera toléré une modification à la hausse qui entraînerait un changement de forfait au plus tard 15 jours avant la date de la visite et sous réserve de disponibilité d'un guide supplémentaire et/ou d'un créneau de visite.

### **2. Annulation de réservation à la demande du client**

Toute demande d'annulation de visite doit être adressée à l'EPCC PONT DU GARD par écrit.

Pour toute annulation, l'EPCC PONT DU GARD conservera ou exigera les sommes correspondant à l'application du barème suivant :

Désistement –entre 20 et 11 jours avant la visite : 30% du montant de la réservation

Désistement entre 10 jours et 5 jours avant la visite : 50 % du montant de la réservation

Désistement entre 4 jours et le jour même de la visite, ou retard du client : 100% du montant de la réservation.

Le barème ne sera pas applicable si l'annulation par le client est due à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et des CGV. Les montants versés au titre de sa commande annulée lui seront alors remboursés par l'EPCC PONT DU GARD

La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations le jour de la visite ne donnera lieu à aucun remboursement, ni remise.

### **3. Annulation ou modification par l'EPCC PONT DU GARD**

#### *Annulation/Report*

Un billet ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation par l'EPCC PONT DU GARD.

En cas de force majeure ou en cas de motif d'intérêt général, l'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit d'annuler ou de reporter les prestations.

En cas de report, l'EPCC PONT DU GARD proposera plusieurs possibilités de dates, dans la mesure de ses possibilités.

En cas d'annulation, ou si les dates de report proposées ne conviennent pas au client, celui-ci sera remboursé des sommes versées, sans autre indemnité d'aucune sorte. Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acheteur ayant procédé au paiement contre remise du billet et après vérification que le billet n'ait pas déjà été utilisé, par exemple dans le cas où l'EPCC PONT DU GARD aurait permis au client d'utiliser son billet à une autre date. Seul le prix du billet sera remboursé, à l'exclusion de tout frais supplémentaires. Aucun frais annexes de quelque nature que ce soit (transport, hôtellerie, parking...) ne sera remboursé au client ou dédommagé.

En outre, les demandes de remboursement ne seront instruites que si elles sont transmises à l'EPCC PONT DU GARD dans un délai maximum de 15 jours suivant l'annulation de l'événement ou de la prestation.

#### *Modification*

Dans le cas où l'EPCC PONT DU GARD serait conduit à modifier la prestation commandée par le client, celui-ci en sera informé par téléphone et recevra une confirmation par e-mail.

Le client pourra faire connaître sa position dans le délai indiqué dans cette notification par l'EPCC PONT DU GARD.

En cas de désaccord du client sur les changements proposés, donnant lieu à une demande annulation de la visite ou des prestations concernées, le client sera remboursé du montant correspondant aux prestations ainsi annulées.

Le défaut de réponse du client dans le délai imparti, ou une réponse tardive de sa part, équivaudra à un accord de sa part sur les modifications proposées.

Sauf en cas force majeure, si au jour de la visite du client un ou plusieurs espaces du site sont fermés par l'EPCC PONT DU GARD, ou dans le cas où une prestation achetée ne serait pas assurée, le client pourra formuler une réclamation par écrit au plus tard dans les 15 jours de jour de la visite. Cette demande doit être adressée au service réservation en indiquant l'objet « réclamation ».

## **Article X. Données personnelles**

### **X -1 Définitions**

« Délégué à la Protection des Données » ou « DPD » : désigne la personne nommée à cette fonction par un Responsable de Traitement ou par un Sous-traitant conformément à l'article 37 du RGPD ;

« Données Personnelles » ou « Données » : désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable ; une personne identifiable est celle qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social ;

« Responsable de Traitement » : désigne le Responsable de traitement tel que défini par le RGPD ;

« Traitement » : désigne toutes les opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction, en lien avec les services objet du contrat d'abonnement.

Pour les autres termes qui ne sont pas définis au présent article ni ailleurs dans les présentes CGV, il convient de se référer aux définitions fournies par le RGPD.

### **X -2 Finalités du Traitement et droits relatifs aux Données Personnelles**

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »), le client est informé que des Données Personnelles le concernant :

- font l'objet d'un Traitement automatisé par L'EPCC PONT DU GARD ayant pour finalité de permettre au client l'accès aux produits et prestations vendus ;
- et peuvent être également communiquées aux partenaires de l'EPCC PONT DU GARD pour les besoins des achats réalisés par le client, notamment le paiement en ligne ou l'établissement de factures.

Ces Données Personnelles sont les suivantes :

- civilité, prénom et nom
- date de naissance
- adresse postale (rue, numéro, code postal, localité)
- numéro de téléphone
- adresse courriel
- mot de passe choisi par l'utilisateur
- la nature et la quantité des prestations et / ou produits commandés
- le mode de paiement utilisé
- la date et heure de la commande
- la source d'accès, à savoir web, application iOS, application Android ou autres etc...

Ces Données Personnelles peuvent également être utilisées par l'EPCC PONT DU GARD afin de contacter le client, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou d'une modification de date et/ou du contenu de prestations achetées par le client.

En outre, les Données Personnelles peuvent être utilisées, sur acceptation expresse et préalable du pour lui adresser les lettres d'information et les offres de l'EPCC PONT DU GARD, par SMS ou par courrier électronique.

Les Données Personnelles demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD marquées d'un astérisque, sont obligatoires et nécessaires à la gestion des commandes du client. Le défaut de réponse dans un champ obligatoire entraînera l'impossibilité pour l'EPCC PONT DU GARD de traiter la demande du client.

Conformément à la loi Informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur les Données Personnelles n°2016/79 du 27 avril 2016, le client peut :

- Demander l'accès à ses Données Personnelles (droit d'accès)
- Demander la modification de ses Données Personnelles lorsque ces dernières sont inexactes ou incomplètes (droit de rectification)
- Demander l'effacement de ses Données Personnelles (droit à la suppression ou droit à l'oubli)
- Demander l'arrêt temporaire d'un traitement de tout ou partie de ses Données Personnelles (droit à la limitation du traitement)
- S'opposer à un traitement de ses Données Personnelles à des fins de prospection ou pour des raisons personnelles (droit d'opposition à un traitement)
- Demander une copie de ses Données Personnelles (droit à la portabilité des données)

Enfin, le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Ces droits peuvent être exercés par le client en s'adressant par courriel au DGD à l'adresse : [contact@pontdugard.fr](mailto:contact@pontdugard.fr) ou par courrier à EPCC PONT DU GARD (Service relation client - 400 Route du Pont du Gard – 30210 Vers-Pont du Gard) en justifiant de son identité. De plus, toute demande devra être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité et portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse.

Une réponse sera alors adressée au plus vite et en tout état de cause dans un délai d'un (1) mois au plus suivant la réception de la demande.

Le client est informé qu'en cas d'exercice de son droit de suppression ou d'opposition, tout ou partie du site Internet de l'EPCC PONT DU GARD peut lui être rendu inaccessible.

Par ailleurs, le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD utilise des cookies. L'utilisation des cookies peut être désactivée par la sélection, par le client, des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une telle désactivation peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site de vente en ligne des billets.

En achetant en ligne, le client consent expressément au traitement de ses Données Personnelles dans les conditions et pour les finalités décrites au présent article.

### X-3 Engagements de l'EPCC PONT DU GARD en matière de données personnelles

Dans le cadre des présentes CGV, l'EPCC PONT DU GARD s'engage à :

(i) Garantir la mise en œuvre de mesures techniques et opérationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données Personnelles relatives aux Traitements visés ci-dessus afin notamment d'empêcher :

- Toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des Données Personnelles traitées,
- Que les Données Personnelles soient endommagées,
- Tout accès auxdites Données Personnelles qui ne serait pas préalablement et expressément autorisé,
- Tout traitement non autorisé ou illégal,
- La perte, la destruction ou tout dommage accidentel concernant lesdites Données Personnelles.

(ii) Traiter les Données Personnelles uniquement pour la ou les finalité(s) susvisée(s) ;

(iii) Traiter les Données Personnelles de manière licite, loyale et transparente envers les personnes concernées et limiter le traitement aux seules Données Personnelles pertinentes et nécessaires au regard de la finalité du ou des Traitements ;

(iv) Conserver les Données Personnelles sous une forme permettant d'identifier les personnes concernées et pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des prestations pour lesquelles ces Données Personnelles sont nécessaires, sans préjudice des durées spécifiquement visées aux présentes CGV ;

(v) Mettre en place les moyens techniques permettant d'assurer que la durée de conservation soit automatiquement respectée ;

(vi) Informer le client toute violation éventuelle de ses Données Personnelles ;

(vii) Tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées en application des CGV ;

#### X -4 Durée de conservation des Données Personnelles concernées

Les données permettant de diffuser de l'information (identité et adresse électronique) en lien avec les activités de l'EPCC PONT DU GARD seront conservées jusqu'à ce que le client s'oppose à recevoir les informations ou retirent son consentement.

#### X -5 Coordonnées du Délégué à la Protection des Données de l'EPCC PONT DU GARD

Les coordonnées du DPD de l'EPCC Pont du Gard sont les suivantes :

responsable-donnees@pontdugard.fr et par voie postale : DPD de l'EPCC DU PONT DU GARD, 400 Route du Pont du Gard – 30210 Vers-Pont du Gard.

### **Article XI. Responsabilités**

L'EPCC PONT DU GARD est le seul cocontractant et interlocuteur du client, et répond, à son égard, de l'exécution des obligations résultant des CGV et des contrats conclus à distance avec les clients ayant la qualité de consommateurs, conformément aux articles L221-1 et suivants du Code de la Consommation.

L'EPCC PONT DU GARD ne pourra être tenu responsable d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution du contrat causées par le fait du client, le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Seront notamment considérés comme cas de force majeure au sens des CGV : les grèves, manifestations, émeutes, phénomènes météorologiques d'ampleur exceptionnelle, incendie, pandémie, mesures sanitaires contraignantes prises par les pouvoirs publics, difficultés ou pénuries d'approvisionnements des produits vendus par l'EPC PONT DU GARD, interruption de transports,

L'EPCC PONT DU GARD décline également toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service en ligne résultant notamment :

- d'anomalies quelconques du matériel informatique du client,
- du comportement d'un tiers au contrat sur lequel l'EPCC PONT DU GARD ne peut agir,
- de l'indisponibilité du réseau internet.

Pour des raisons d'organisation du service et de sécurité, l'EPCC PONT DU GARD reste en tout état de cause maître des prestations proposées à la vente sur place et en ligne, et de leur période de commercialisation et de réalisation. Toute annulation du fait de l'EPCC PONT DU GARD donnera lieu au remboursement du client, sur sollicitation du client, respectant les délais de réclamation et hors report par l'EPCC. Aucune réclamation supplémentaire ni aucune indemnisation ne seront dues.

L'EPCC PONT DU GARD se réserve notamment le droit de modifier, en cours d'année, le programme des événements et spectacles, et le contenu des prestations proposées à la vente, sans que cela ne puisse donner droit à réclamation ou dédommagement quelconque du client.

Par ailleurs, l'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité pour les dommages subis, pour quelle cause que ce soit, par les effets, objets, ou matériels apportés sur site, en ce compris les parkings, par les clients, et qui relèvent de leur propre garde et responsabilité.

Enfin, le client reste seul responsable de l'utilisation par lui-même ou par un tiers des billets et prestations vendus.



## **Article XII Responsabilités en cas d'utilisation frauduleuse de billets**

L'EPCC PONT DU GARD peut refuser l'accès au site du Pont du Gard si plusieurs impressions ou reproductions d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au site a déjà été accordé à un client d'une impression ou d'une reproduction.

L'EPCC PONT DU GARD n'étant pas obligé ni en mesure de vérifier l'identité d'un client en possession d'un billet imprimable à domicile, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable, seule la première personne présentant le billet ou une reproduction de celui-ci sera admise à accéder sur le site du Pont du Gard. Cette personne sera présumée être le porteur légitime du billet.

Dans cette hypothèse, si une personne détentrice d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès au site au motif que ce billet a déjà été utilisé, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé.

Toutefois, toute personne qui reproduit irrégulièrement un billet et tout utilisateur d'une copie irrégulière d'un billet sont passibles de poursuites pénales.

En tout état de cause l'EPCC PONT DU GARD ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet.

## **Article XIII – Règlement intérieur**

Durant la visite, toute la durée de leur présence sur le site de l'EPCC PONT DU GARD, les clients sont soumis au règlement intérieur du Site du Pont du Gard.

Dans les espaces intérieurs notamment, les responsables des groupes devront s'assurer que les membres du groupe ont un comportement correct, qui ne soit pas susceptible de nuire à la visite du public, notamment par un comportement bruyant. En cas de problème de comportement, l'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit d'imposer aux visiteurs concernés la sortie immédiate des espaces voire du site. Dans ce cas, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la prestation, ni à aucune indemnisation.

Les accompagnateurs restent responsables de leur groupe, même en présence de guides, hôtesses ou animateurs du Pont du Gard. Tout visiteur mineur doit être sous l'autorité d'une personne majeure, conformément aux règles applicables en matière de sortie de groupes. Le responsable encadrera le groupe dans tous les espaces du site, et en particulier dans les points de restauration et les boutiques. En cas d'affluence, le personnel de l'EPCC PONT DU GARD peut imposer des consignes particulières pour l'accès à ces espaces (exemples : accessibilité par petits groupes, files d'attente...)

## **Article XIV. Preuve, conservation et archivage**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'EPCC PONT DU GARD ou de tout prestataire de service de ce dernier, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fiable, conformément aux dispositions de l'article 1379 du code civil.

## **Article XV. Service Clientèle**

Pour tout renseignement ou toute réclamation, le client peut contacter le service réservation de l'EPCC PONT DU GARD par téléphone au 04 66 37 51 10 du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 ou par courrier électronique à l'adresse : reservation@pontdugard.fr

## **XVI. Propriété Intellectuelle**

Le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD, notamment les codes sources, les textes, les images et autres éléments sont la propriété exclusive de l'EPCC PONT DU GARD et/ou de ses prestataires. L'ensemble du contenu du site est protégé par la législation sur le droit d'auteur. A ce titre, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation du site pour un usage privé est autorisée. En cas de non-respect de ces dispositions, tout contrevenant s'expose à des poursuites devant les juridictions compétentes, y compris pénales.

## **XVII. Droit applicable – Litiges**

Les CGV ainsi que la relation contractuelle conclue entre l'EPCC PONT DU GARD et le client sont soumises à la loi française.

Les ventes de billets ou prestations effectuées en ligne et les ventes de produits ou prestations de services effectuées sur place sont soumises à la loi française. En cas de réclamation, une solution amiable sera recherchée avant tout recours contentieux.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des CGV, le client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A défaut, pour former un recours, le client ayant la qualité de consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de Procédure Civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Pour les clients professionnels, tous litiges relatifs à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de réservation et des présentes conditions générales de vente doivent être portés devant les juridictions nîmoises, la présente clause valant attribution de juridiction.

★★★