

## CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE 2022 – BILLETTERIE EN LIGNE

### Article 1 : CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE 2022 – BILLETTERIE EN LIGNE

Les présentes conditions s'appliquent pour la vente en ligne d'activités de loisirs, visites guidées, de billetterie spectacle, d'animations sur le Site [www.laroche-posay-tourisme.com](http://www.laroche-posay-tourisme.com). L'utilisateur reconnaît expressément que les Prestations réservées via le Site sont soumises, aux présentes conditions générales et particulières de vente dont il aura pris connaissance avant tout achat. Les Prestations, sauf mention contraire, s'adressent à un public d'individuels. Les enfants devront être accompagnés d'au moins un adulte.

### Article 2 : DEFINITIONS

Les termes employés avec une majuscule auront la signification donnée ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

- OTT LRP désigne l'Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay.
- CGV désigne les présentes conditions générales de vente.
- Utilisateur : désigne toute personne qui commande et/ou achète une ou plusieurs Prestations sur le Site.
- Prestation : signifie toute prestation de loisirs fournie par un Partenaire ou l'OTT LRP et pouvant être achetées en ligne sur le Site de l'OTT LRP.
- E-Billet : signifie ticket ou imprimé utilisé pour l'accès à une Prestation.
- Site : signifie le site internet de l'OTT LRP [www.laroche-posay-tourisme.com](http://www.laroche-posay-tourisme.com).
- Vendeur : désigne le Partenaire vendeur des Prestations.
- Client : désigne le client final consommateur d'une prestation commandée sur le Site.
- Force majeure : désigne des événements de guerre, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crue exceptionnelles, d'accidents ou d'autres événements indépendants de la volonté de deux parties. Aucune des deux parties ne sera tenue responsable du retard constaté ou d'une annulation en raison d'événements de force majeure.

### Article 3 : ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE 2022 – BILLETTERIE EN LIGNE

L'utilisateur achetant une Prestation sur ce Site reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans ces présentes CGPV, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

L'utilisateur atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique au diffuseur lors de ses commandes.

En réservant, l'utilisateur accepte d'assumer la pleine et entière responsabilité financière y compris, lorsqu'il agit pour le compte d'autres personnes qui l'ont autorisé à réserver pour elles. Dans ce cas, lesdites personnes sont solidairement tenues au paiement des Prestations réservées pour leur compte. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de communiquer à ces personnes les présentes CGPV en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

L'achat d'une Prestation entraîne l'entière adhésion de l'utilisateur en son nom propre et pour son compte, mais également pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, à ces CGPV et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

### Article 4 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET RESERVATION EN LIGNE

La solution de vente en ligne mise en place sur le Site est la propriété de Alliance Réseaux qui sécurise les données.

Toute commande effectuée et réglée via le Site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par l'utilisateur des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les caractéristiques des Prestations pouvant être réservées figurent sur le Site. Les photos présentées n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, l'utilisateur reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation.

Les réservations de E-billets s'effectuent en temps réel. Le serveur de l'OTT LRP informe en temps réel sur la disponibilité des E-billets au moment de la passation de commande. Le nombre total de places vendues par événement ne peut être supérieur au nombre fixé par l'OTT LRP, lequel sera, le cas échéant indiqué pour chaque événement, Prestation.

La réservation réalisée n'est valable que pour la date et / ou la période et la Prestation choisie par le Client lors de la réservation. Une fois le règlement effectué, la réservation est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par l'utilisateur.

Sur ce Site, L'OTT LRP ne garantit pas à l'utilisateur, l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation ou le bon déroulement d'une fonctionnalité proposée, mais aussi l'absence d'interruption ou de panne lors de l'utilisation du Site.

### Article 5 : CONDITIONS FINANCIERES ET PAIEMENT EN LIGNE

Les prix des Prestations mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Les Prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur à l'enregistrement des commandes.



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél :  
+33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



[office@laroche-posay-tourisme.com](mailto:office@laroche-posay-tourisme.com) - [www.laroche-posay-tourisme.com](http://www.laroche-posay-tourisme.com)

La totalité des Prestations devra être payée par le Client lors de la réservation. Les billets demeurent la propriété de l'OTT LRP jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix. Le paiement en ligne s'effectue en carte bancaire réseaux VISA, EUROCARD/MASTER CARD et CARTE BLEUE.

Le Client devra payer le moment total de son panier. Le compte bancaire du Client sera débité du montant de la réservation, dès la validation finale de la transaction. A l'issue de la transaction, un mail de confirmation de réservation sera envoyé au Client. L'intitulé du prélèvement bancaire est « Régie Office de Tourisme ».

Les paiements en ligne effectués dans le cadre des transactions réalisées sur le Site sont sécurisés, par utilisation du procédé de cryptage PAYFIP.

Dès la confirmation de l'achat, le Client recevra un mail de confirmation de réservation valant facture d'achat. Le mail de confirmation d'achat contient en pièce jointe le ou les E-billet(s) acheté(s) par le Client. Les conditions d'utilisation des E-billets sont définies dans l'article 7.

#### **Article 6 : DATE, HORAIRES, VALIDITE**

Les E-billets sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En achetant son E-billet le Client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à son achat. Tout Billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Le E-billet mentionne le nom de la Prestation, la date d'achat, le nom du Client (l'acheteur), une référence, le lieu de la Prestation, la date et les horaires.

La durée des Prestations peut varier légèrement, en fonction notamment de l'interactivité des participants. Pour chaque Prestation (sauf la billetterie de spectacle), il est conseillé d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. En cas de retard, il ne sera procédé à aucun remboursement.

#### **Article 7 : UTILISATION, IMPRESSION ET PERTE DU E-BILLET**

Le E-billet est uniquement valable pour la Prestation réservée. Il doit être présenté à l'arrivée, et conservé pendant la durée de présence sur le lieu de la Prestation, sauf si le Partenaire le récupère dès le début de la Prestation. L'accès à la Prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Si l'Utilisateur n'a pas reçu son E-billet par mail après vérification dans ses courriers indésirables, à supprimer le mail de réservation par inadvertance ou en cas de perte, de vol ou de détérioration, une demande de renvoi de E-billet par mail est à faire à l'adresse : [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) en mentionnant dans l'objet du mail : « Perte de mon E-billet : demande de duplicata ». L'Utilisateur doit préciser dans le corps du mail le nom et prénom de l'acheteur et l'adresse mail utilisée lors de l'achat. La demande de duplicata de E-billet doit être faite au maximum 2 (deux) jours ouvrables avant la date de la Prestation, au-delà de ce délai le Diffuseur ne garantit pas le traitement de la demande.

La présentation des E-billets lors d'une Prestation doit se faire en présentant un E-billet imprimé en couleur ou en noir et blanc. Tous les E-billets sont imprimables à domicile et sont pourvus d'un QR Code unique. Le E-billet nécessite la possession d'une imprimante afin d'être en mesure d'imprimer le titre sur une feuille blanche, de format A4. La présentation du E-billet peut aussi se faire sous version numérique, avec présentation du E-billet sur smartphone.

Les Clients se présentant sans E-billet, se verront refuser l'accès à la Prestation. Si des justificatifs sont nécessaires pour gratuité ou réduction, le Client devra les présenter aux points de contrôle de la Prestation. Tous les justificatifs doivent être en cours de validité.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même E-billet. Chaque achat donnera lieu à la création d'un E-billet contenant une référence. Chaque E-billet ne peut être présenté qu'une seule fois au point de contrôle. La reproduction de E-billets est interdite. Seule la première personne à présenter le E-billet pourra accéder à la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du E-billet. Le Partenaire et l'OTT LRP peuvent refuser l'accès à la Prestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un E-billet imprimable sont en circulation et qu'un accès à la Prestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression correspondante.

Les différents partenaires de l'OTT LRP ne sont notamment pas obligés de vérifier l'identité de la personne présentant le E-billet permettant l'identification de l'acheteur et ne sont pas tenus également de vérifier l'authenticité du E-billet dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée.

Si le détenteur d'un E-billet est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement.

#### **Article 8 : MODIFICATION, ANNULATION**

Du fait du Client :

Aux termes de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent toutes les Prestations de loisirs vendues sur le Site). Un E-billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation de la Prestation par le Partenaire. Dans ce cas seul le prix du E-billet sera remboursé. Le remboursement du E-billet ne comprend pas le remboursement des frais annexes (hébergement, transports, ...). Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du E-billet. Le remboursement s'effectuera par virement sur compte bancaire. Dans tous les cas, aucun frais annexes de quelque nature que ce soit, ne seront remboursés ou dédommagés.

Par ailleurs, en cas d'interruption de la Prestation par le Client ou de non présentation du Client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél  
: +33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



[office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) - [www.larocheposay-tourisme.com](http://www.larocheposay-tourisme.com)

Du fait du vendeur :

Si avant la date prévue du début de la Prestation, l'OTT LRP ou l'un de ses Partenaires, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de la Prestation, le client peut, après en avoir été informé :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification des prestations proposées.

En cas d'obligation par le Partenaire d'annuler la Prestation, un report de l'activité sera proposé au client. En cas de report, l'Utilisateur recevra par mail un nouveau E-billet mentionnant la nouvelle date choisie pour effectuer la Prestation.

Les Partenaires peuvent être contraints d'annuler toute réservation en cas de force majeure et / ou d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves, de fermetures d'établissements, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement.

L'insuffisance du nombre de participants pour certaines Prestations peut être un motif valable d'annulation pour certains types de Prestations. Dans ce cas, l'OTT LRP rembourse la totalité des sommes versées correspondantes ou proposera un report de la prestation à une date ultérieure au cours de l'année en cours. Le report ou le remboursement seront soumis à la réservation initiale de l'Utilisateur. Le choix d'une seule option (remboursement ou report) est possible. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la Prestation.

Le remboursement de la Prestation interviendra par virement bancaire dans un délai de 15 jours ouvrés à réception du RIB de l'Utilisateur. L'utilisateur enverra son RIB par mail à [office@larocheposay-tourisme](mailto:office@larocheposay-tourisme) en précisant en objet : REMBOURSEMENT NOM PRENOM (ceux indiqués sur le e-billet), NOM et DATE DE LA PRESTATION (à rembourser). Un accusé de réception lui sera envoyé pour confirmer la bonne réception de sa demande.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'une Prestation pour lequel l'Utilisateur a réservé, il accepte que l'OTT LRP puisse utiliser les coordonnées que l'Utilisateur a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors que l'OTT LRP aura lui-même été prévenu par le Partenaire,

L'interruption d'une Prestation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

Si exceptionnellement, la Prestation réservée n'était plus disponible, l'OTT LRP s'engage, à proposer un report de la Prestation ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

#### **Article 9 : PREUVE**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Vendeur dont l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système de réservation ont force probante quant aux commandes passées par l'Utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Les Prestations fournies à l'Utilisateur sont celles figurant dans l'email de confirmation de la commande ou de la réservation, conformément au contenu des Prestations telles que décrites sur le Site à la date de la commande ou de la réservation. L'OTT LRP invite l'Utilisateur à consulter sa messagerie électronique et notamment son courrier indésirable. Pour les personnes disposant d'une protection sur leur adresse de courriel, il convient d'autoriser l'adresse suivante : [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com)

#### **Article 10 : DELAI DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la prestation de services d'hébergements, de transport, de restauration, de loisirs devant être fournie à une date précise ou pour une période déterminée. Par conséquent, et conformément aux dispositions législatives, aucune demande de remboursement suite à une vente à distance ne pourra être prise en compte une fois la réservation validée.

#### **Article 11 : ASSURANCES**

Sauf cas particulier précisé, aucune assurance (annulation, responsabilité civile, assistance, rapatriement) n'est comprise dans les prix figurant dans ce Site.

Conformément aux dispositions légales, les prestations de l'Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay sont couvertes par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de la Mutuelle du Mans Assurances IARD / MMA SA, 4 boulevard Victor Hugo 86270 LA ROCHE-POSAY sous le n° 113776968

#### **Article 12 : DONNEES PERSONNELLES**

Les informations recueillies à partir du formulaire de réservation sont nécessaires à la prise en compte de votre demande par l'Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay. Seules les données essentielles aux traitements de votre demande sont collectées.

Les données collectées via ce formulaire font l'objet de traitements informatisés destinés à traiter votre demande.



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél :  
+33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



[office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) - [www.larocheposay-tourisme.com](http://www.larocheposay-tourisme.com)

Le destinataire des données est l'Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay. Les données sont conservées 3 ans ou seront détruites à l'issue du traitement de votre demande.

Conformément au RGPD et à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer vos droits sur vos données personnelles (accès, rectification, effacement...)

Pour cela, vous pouvez adresser une demande (avec copie de votre pièce d'identité)

Par e-mail à : [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com)

Ou par courrier à : Office de Tourisme et du Thermalisme, Délégué à la Protection des Données, 14 boulevard Victor Hugo, 86270 LA ROCHE-POSAY.

En cas de manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Les informations personnelles communiquées par l'utilisateur, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur le Site permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptées afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

#### **Article 13 : RECLAMATION**

Toute réclamation doit être adressée à l'Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay, 14 boulevard Victor Hugo 86270 La Roche-Posay, téléphone : 05 49 19 13 00 et adresse électronique : [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com).

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Après avoir saisi le service commercial et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

#### **Article 14 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre l'Office de Tourisme & du Thermalisme et le client est soumis au droit français.

Forme juridique : EPIC

Garantie financière : APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS FRANCE APE / 7990Z – SIRET 507 547 321 00012

Adresse :

14, boulevard Victor Hugo

86270 La Roche-Posay

Tel: 05 49 19 13 00 - 05 49 19 13 04

Fax: 05 49 86 27 94

[office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com)

#### **Conditions particulières de vente : Balade en gyropode et en trottinette tout-terrain**

##### **Article 1 : CONDITIONS DE PARTICIPATION**

L'activité requiert un minimum de 8 participants pour être réalisée. Si cette jauge n'est pas atteinte l'Office de Tourisme vous proposera un report à une date ultérieure au cours de l'année en cours ou un remboursement. L'OTT LRP pourra prévenir l'utilisateur par mail ou par téléphone de l'annulation de la Prestation jusqu'à 24h avant le début de celle-ci.

Les personnes mineures ne sont admises à participer à la prestation que lorsqu'elles sont accompagnées d'une personne majeure en assumant la garde.

Poids maximal des participants : 120 kilos / Poids minimal des participants : 25 kilos / Taille minimale des participants : 1m25/ Age minimum : 10 ans pour le gyropode et 12 ans pour la trottinette électrique.

Ne sont pas admis à participer à la prestation : les femmes enceintes ; les personnes souffrant d'une maladie affectant leur équilibre ou leur mouvement ; les personnes ne voyant pas suffisamment bien pour conduire. Toute personne dont l'état de santé justifie la contre-indication de pratique sportive même occasionnelle ou de loisirs.

L'encadrant de la prestation se réserve le droit de refuser ou exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité.

##### **Article 2 : ÉQUIPEMENTS**

Le port du casque et du gilet jaune fluo (fournis par le professionnel) est obligatoire pour toute la durée des Prestations en gyropode. Pour la trottinette, seul le port du casque est obligatoire. Les participants doivent porter une tenue vestimentaire confortable, adaptée à une activité de plein air. Chaussures fermées obligatoires (pas de tongs, ni sandales, ni talons). Les participants sont également invités à tenir compte des conditions météorologiques et à s'équiper en conséquence (lunettes, coupe-vent...)

##### **Article 3 : COMPORTEMENT DES PARTICIPANTS**



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél  
: +33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



[office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) - [www.larocheposay-tourisme.com](http://www.larocheposay-tourisme.com)

Les participants s'engagent à respecter toutes consignes enseignées lors de la formation débutant la Prestation. Les participants s'engagent à se soumettre à toutes consignes supplémentaires données par le Prestataire. Les participants s'engagent à respecter les règles élémentaires de sécurité concernant la circulation sur des voies publiques (courtoisie, attention, partage de la chaussée...).

Les participants s'engagent à adopter, tout au long de la Prestation, une attitude générale garantissant leur propre sécurité et celle d'autrui. Ils s'engagent également à se comporter de façon responsable et respectueuse envers les participants, le Prestataire, le matériel, le code de la route et l'environnement (faune et flore).

Le Prestataire se réserve le droit en accord avec l'OTT LRPP de refuser ou d'exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début, en cours et en fin de prestation, aucun remboursement total ou partiel ne sera accordé.

#### Article 4 : RESPONSABILITES DES PARTICIPANTS

Les participants engagent leur responsabilité pour tout dommage causé au matériel placé sous leur garde ou sous la garde des mineurs dont ils ont la responsabilité et s'engagent à rembourser le prestataire au tarif qui leur sera communiqué. A titre informatif, voici le tarif des principales pièces et accessoires gyropode : garde-boue : 35€, manche : 150€, phare avant : 50€, sacoche : 50€, béquille : 35€. Les tarifs des autres pièces et ceux de la trottinette électrique seront communiqués suite à devis au cas par cas). Les participants se portent responsable de toute infraction au Code de la Route commise le temps de la Prestation.

#### Conditions particulières de vente : Cani-rando

##### Article 1 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

L'activité requiert un minimum de 8 participants pour être réalisée. Si cette jauge n'est pas atteinte l'Office de Tourisme vous proposera un report à une date ultérieure au cours de l'année en cours ou un remboursement. L'OTT LRP pourra prévenir l'Utilisateur par mail ou par téléphone de l'annulation de la Prestation jusqu'à 24h avant le début de celle-ci.

Les enfants de 7 à 12 ans ne sont admis à participer à la Prestation que lorsqu'ils sont accompagnés d'une personne majeure en assumant la garde. À partir de 13 ans, une autorisation parentale sera demandée pour que le Client puisse participer à la Prestation sans qu'une personne majeure en assumant la garde l'accompagne. Le Client est considéré comme un adulte à partir de 13 ans.

Ne sont pas admis à participer à la Prestation : les femmes enceintes ; les personnes souffrant d'une maladie affectant leur équilibre ou leur mouvement ; les personnes ne voyant pas suffisamment bien pour conduire. Toute personne dont l'état de santé justifie la contre-indication de pratique sportive même occasionnelle ou de loisirs.

Le Prestataire et l'OTT LRP se réservent le droit de refuser ou exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début et en cours et en fin de prestation, aucun remboursement ne sera accordé.

##### Article 2 : ÉQUIPEMENTS

Les participants doivent porter une tenue vestimentaire confortable, adaptée à une activité de plein air. Chaussures plates et fermées obligatoires (pas de tongs, ni sandales, ni talons). Les participants sont également invités à tenir compte des conditions météorologiques et à s'équiper en conséquence (lunettes, coupe-vent...).

##### Article 3 : COMPORTEMENTS DES PARTICIPANTS

Les participants s'engagent à respecter toutes consignes enseignées par le Prestataire. Les participants s'engagent à respecter les règles élémentaires de sécurité concernant la circulation sur des voies publiques et respecter aussi les animaux. La courtoisie reste le moteur de la Prestation.

Les participants s'engagent à adopter, tout au long de la Prestation, une attitude générale garantissant leur propre sécurité et celle d'autrui. Ils s'engagent également à se comporter de façon responsable et respectueuse envers les participants, les animaux, le prestataire, le matériel, le code de la route et l'environnement (faune et flore).

Le Prestataire se réserve le droit en accord avec l'OTT LRP de refuser ou d'exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début, en cours et en fin de prestation, aucun remboursement total ou partiel ne sera accordé.

#### Conditions particulières de vente : Sortie canoë-kayak

##### Article 1 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

L'activité requiert un minimum de 4 participants pour être réalisée. Si cette jauge n'est pas atteinte l'Office de Tourisme vous proposera un report à une date ultérieure au cours de l'année en cours ou un remboursement. L'OTT LRP pourra prévenir l'Utilisateur par mail ou par téléphone de l'annulation de la Prestation jusqu'à 24h avant le début de celle-ci.

Les personnes à partir de 12 ans ne sont admises à participer à la Prestation que lorsque la personne qui en assume la garde signe une autorisation parentale. Ne sont pas admis à participer à la Prestation : Toute personne dont l'état de santé justifie la contre-indication de pratique sportive même occasionnelle ou de loisirs et les personnes ne sachant pas nager.

L'Utilisateur faisant une réservation simultanée de 2 ou 3 personnes se verra attribuer un canoë 2 places ou 3 places. Tous les participants de la réservation seront dans la même embarcation.



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél :  
+33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



office@larocheposay-tourisme.com - www.larocheposay-tourisme.com

L'encadrant de la Prestation se réserve le droit de refuser ou exclure tout participant estimé inapte à réaliser l'activité en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début en cours et en fin de prestation, aucun remboursement ne sera accordé.

#### Article 2 : EQUIPEMENTS

Les participants doivent porter une tenue vestimentaire confortable, adaptée à une activité d'eau. Chaussures fermées obligatoires (pas de tongs, ni sandales, ni talons). Les participants sont également invités à tenir compte des conditions météorologiques et à s'équiper en conséquence.

#### Article 3 : COMPORTEMENTS DES PARTICIPANTS

Les participants s'engagent à respecter toutes consignes enseignées par le prestataire. Les participants s'engagent à respecter les règles élémentaires de sécurité. La courtoisie reste le moteur de la prestation.

Les participants s'engagent à adopter, tout au long de la Prestation, une attitude générale garantissant leur propre sécurité et celle d'autrui. Ils s'engagent également à se comporter de façon responsable et respectueuse envers les participants, le Prestataire, le matériel et l'environnement (faune et flore).

Le Prestataire se réserve le droit en accord avec l'OTT LRP de refuser ou d'exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début, en cours et en fin de Prestation, aucun remboursement total ou partiel ne sera accordé.

#### Conditions particulières de vente : Bain de nature et Bain de nature en famille

##### Article 1 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

L'activité requiert un minimum de 6 participants pour être réalisée. Si cette jauge n'est pas atteinte l'Office de Tourisme vous proposera un report à une date ultérieure au cours de l'année en cours ou un remboursement. L'OTT LRP pourra prévenir l'Utilisateur par mail ou par téléphone de l'annulation de la Prestation jusqu'à 24h avant le début de celle-ci.

Le Prestataire et l'OTT LRP se réservent le droit de refuser ou exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début et en cours et en fin de prestation, aucun remboursement ne sera accordé.

La Prestation n'est pas destinée à faire la reconnaissance de la faune et de la flore.

##### Article 2 : ÉQUIPEMENTS

Les participants doivent porter une tenue vestimentaire confortable, adaptée à une activité de plein air. Chaussures de randonnées ou baskets. Pantalon et haut à manches longues. Les participants sont également invités à tenir compte des conditions météorologiques et à s'équiper en conséquence (lunettes, coupe-vent...). Prévoir un sac à dos avec une bouteille d'eau, un stylo, une petite serviette, un mouchoir, une tasse, des fruits secs ou biscuits (facultatif), un produit anti-tique et moustique (facultatif), un tire tique (facultatif).

##### Article 3 : COMPORTEMENTS DES PARTICIPANTS

Les participants s'engagent à respecter toutes consignes enseignées par le Prestataire. Les participants s'engagent à respecter les règles élémentaires de sécurité concernant la circulation sur des voies publiques et respecter aussi l'environnement. La courtoisie reste le moteur de la Prestation.

Les participants s'engagent à adopter, tout au long de la Prestation, une attitude générale garantissant leur propre sécurité et celle d'autrui. Ils s'engagent également à se comporter de façon responsable et respectueuse envers les participants, le prestataire, le matériel, le code de la route et l'environnement (faune et flore).

Le Prestataire se réserve le droit en accord avec l'OTT LRP de refuser ou d'exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début, en cours et en fin de prestation, aucun remboursement total ou partiel ne sera accordé.

#### Conditions particulières de vente : Circuit premium Abbaye de Saint-Savin

##### Article 1 : CONDITIONS DE PARTICIPATION

L'activité requiert un minimum de 5 participants pour être réalisée. Si cette jauge n'est pas atteinte l'Office de Tourisme vous proposera un report à une date ultérieure au cours de l'année en cours ou un remboursement. L'OTT LRP pourra prévenir l'Utilisateur par mail ou par téléphone de l'annulation de la Prestation jusqu'à 24h avant le début de celle-ci.

Le Prestataire et l'OTT LRP se réservent le droit de refuser ou exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début et en cours et en fin de prestation, aucun remboursement ne sera accordé.

##### Article 2 : COMPORTEMENTS DES PARTICIPANTS

Les participants s'engagent à respecter toutes consignes enseignées par le Prestataire. Les participants s'engagent à respecter les règles élémentaires de sécurité concernant la circulation sur des voies publiques et respecter aussi l'environnement. La courtoisie reste le moteur de la Prestation.



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél  
: +33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



office@larocheposay-tourisme.com - www.larocheposay-tourisme.com

Les participants s'engagent à adopter, tout au long de la Prestation, une attitude générale garantissant leur propre sécurité et celle d'autrui. Ils s'engagent également à se comporter de façon responsable et respectueuse envers les participants, le prestataire, le matériel, le code de la route et l'environnement (faune et flore).

Le Prestataire se réserve le droit en accord avec l'OTT LRP de refuser ou d'exclure tout participant estimé inapte à circuler en sécurité. En cas d'exclusion d'un participant au début, en cours et en fin de prestation, aucun remboursement total ou partiel ne sera accordé.

#### Conditions particulières de vente : Billetterie de spectacle Acropolya

##### Article 1 : DÉFINITIONS

- Prestation : signifie toute prestation événementielle ou réception fournie par un Producteur ou l'OTT LRP et pouvant être commandée ou réservée en ligne sur le Site de l'OTT LRP.
- Lieu : désigne ACROPOLYA, Salle de spectacle Rue des Chaumettes 86270 LA ROCHE-POSAY.
- Producteur : désigne-le ou les organisateurs des événements.
- Diffuseur : désigne celui en charge de l'accueil du public et de la vente de la billetterie : l'OTT LRP et / ou ses partenaires.

##### Article 2 : OBLIGATIONS DU PRODUCTEUR ET DU DIFFUSEUR

L'OTT LRP et la Mairie de La Roche-Posay disposant de la Licence entrepreneur de spectacle vivant catégorie n° 3 répondent aux obligations suivantes :

Le diffuseur de spectacles à la charge, dans le cadre d'un contrat, de l'accueil du public, de la billetterie et de la sécurité des spectacles.

En cas d'annulation d'un événement, de la Prestation, le spectateur sera remboursé par le diffuseur, l'OTT LRP.

Les supports de communication et la billetterie de tout spectacle vivant doivent mentionner le numéro du récépissé de la déclaration en cours de validité du ou des entrepreneurs de spectacles vivants qui le produisent ou le diffusent.

Dans le cas d'une billetterie dématérialisée, l'organisateur doit impérativement utiliser un système d'enregistrement et de conservation des données relatives à l'entrée des spectateurs.

L'article 48 de la loi LCAP du 16 juillet 2016 donne obligation aux entrepreneurs de spectacles vivants détenant une licence, tels que l'OTT LRP et la Mairie de La Roche-Posay, de mettre à la disposition du Ministère de la Culture leurs informations de billetterie.

**Cette obligation réglementaire de déclaration des recettes est impérative pour tous depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020 et conditionne désormais le versement d'aides publiques.**

La déclaration doit se faire via un outil de remontée des données, dénommé **SIBIL (Système Information Billetterie)**. Cette procédure en ligne permet aux entreprises de créer leur compte SIBIL puis de procéder à leur déclaration de recette ou d'inactivité.

Le système prévoit que :

- Les données relatives aux représentations du trimestre écoulé sont transmises par les entrepreneurs de spectacles responsables de la billetterie avant le dixième jour du premier mois de chaque trimestre civil ;
- L'absence de transmission des données est sanctionnée par une amende administrative.

##### Article 3 : DATE, HORAIRES, VALIDITÉ, PERTE, PMR

Pour chaque Prestation, il est conseillé d'arriver une trentaine de minutes avant l'heure définie.

Les horaires indiqués sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la Prestation. Les différents Diffuseurs ne sont pas tenus d'attendre un spectateur en retard. Par respect pour les artistes et le public, les spectateurs retardataires seront placés dans la salle, selon les disponibilités, à un moment qui ne trouble pas l'évènement (si celui-ci le permet). En cas de retard et fermeture des portes de la salle ou de présentation hors délai sur le Lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Les clients PMR devront obligatoirement contacter l'OTT LRP avant de faire leur réservation pour une Prestation. L'OTT LRP communiquera les places PMR disponibles pour la Prestation souhaitée au client. Après confirmation de disponibilité par l'OTT LRP, le client PMR devra faire sa réservation dans les plus brefs délais. L'OTT LRP ne garantit pas une disponibilité permanente des places PMR et ne pourra en aucun cas bloquer des places PMR sans que le client finalise l'ensemble sa réservation jusqu'au paiement.

##### Article 4 : UTILISATION, IMPRESSION ET PERTE DU E-BILLET

Le E-billet est uniquement valable pour la Prestation réservée. Il doit être présenté à l'arrivée, et conservé pendant la durée de présence sur le Lieu de la Prestation, sauf si le Diffuseur ou le Producteur le récupère dès le début de la Prestation. L'accès à la Prestation n'est plus garanti après l'heure de début indiquée et ne donne droit à aucun remboursement.

Si l'Utilisateur n'a pas reçu son E-billet par mail après vérification dans ses courriers indésirables, à supprimer le mail de réservation par inadvertance ou en cas de perte, de vol ou de détérioration, une demande de renvoi de E-billet par mail est à faire à l'adresse : [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) en mentionnant dans l'objet du mail : « Perte de mon E-billet : demande de duplicata ». L'Utilisateur doit préciser dans le corps du mail le nom et



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél  
: +33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



[office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com) - [www.larocheposay-tourisme.com](http://www.larocheposay-tourisme.com)

prénom de l'acheteur et l'adresse mail utilisée lors de l'achat. La demande de duplicata de Billet doit être faite au maximum 2 (deux) jours ouvrables avant la date de la Prestation, au-delà de ce délai le Diffuseur ne garantit pas le traitement de la demande.

La présentation des E-billets lors d'une Prestation, peut se faire sous version numérique, avec présentation d'un E-Billet sur smartphone. Les E-billets peuvent être aussi imprimés, en couleur ou noir et blanc. Les E-billets sont imprimables à domicile et sont pourvus d'un code barre unique. Le E-billet nécessite la possession d'une imprimante, afin d'être en mesure d'imprimer le titre sur une feuille blanche, de format A4. La revente des E-billets est interdite.

#### Article 5 : MODIFICATION, ANNULATION

Du fait du Client :

Aux termes de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent les spectacles). Un E-billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation de la Prestation par le Producteur. Dans ce cas seul le prix du E-billet sera remboursé. Le remboursement du E-billet ne comprend pas le remboursement des frais annexes (hébergement, transports, ...). Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du E-billet. Le remboursement s'effectuera par virement sur compte bancaire ou par chèque. Dans tous les cas, aucun frais annexes de quelque nature que ce soit, ne seront remboursés ou dédommagés.

Par ailleurs, en cas d'interruption de la Prestation par le Client ou de non présentation du Client sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Du fait du Producteur :

Si avant la date prévue du début de la Prestation, le Producteur de cette Prestation, se trouvent contraints d'apporter une modification à l'un des éléments substantiels de la Prestation, le client peut, après en avoir été informé :

- soit annuler sa réservation et obtenir, sans pénalités, le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification des prestations proposées.

En cas d'obligation par le Producteur d'annuler la Prestation, un report de l'évènement sera proposé au Client. En cas de report, l'Utilisateur recevra par mail un nouveau Billet mentionnant la nouvelle date choisie pour l'évènement. Si la nouvelle date ne convient pas, les billets pourront être remboursés dans les mêmes conditions que celles d'une annulation.

Le Producteur ou le Diffuseur peuvent être contraints d'annuler toute réservation en cas de force majeure et / ou d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière d'épidémie, de grèves, de fermetures d'établissements, d'incendie, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), hydrologiques (crues, inondations...), et géographiques. Si un report n'est pas possible, le client est remboursé intégralement.

Le remboursement de la Prestation interviendra par virement bancaire dans un délai de 15 jours ouvrés à réception du RIB de l'Utilisateur.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire d'une Prestation pour lequel l'Utilisateur a réservé, il accepte que le Diffuseur puisse utiliser les coordonnées que l'Utilisateur a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre, dès lors que le Diffuseur aura lui-même été prévenu par le Producteur.

Il est recommandé à l'Utilisateur de vérifier 24 heures avant la Prestation que celle-ci est bien maintenue avant toute modification, 05.49.19.13.00 (Prix d'un appel local).

L'interruption d'une Prestation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

Un horaire de spectacle décalé d'au maximum 1h ne donnera pas droit à un remboursement du billet.

Si exceptionnellement, la Prestation réservée n'était plus disponible, le Diffuseur s'engage à proposer un report de la Prestation ou garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

#### Article 6 : COMPORTEMENT DU SPECTATEUR

Le Client devra respecter les consignes du producteur sur les lieux de la Prestation. Le règlement intérieur pourra, le cas échéant être consultables soit sur le Site [www.laroche-posay-tourisme.com](http://www.laroche-posay-tourisme.com), soit avant l'accès à la Prestation. Sauf circonstance particulière, il est interdit de photographier, d'enregistrer ou de filmer lors de la Prestation.



14 boulevard Victor Hugo -  
86270 LA ROCHE-POSAY Tél  
: +33 (0)5 49 19 13 00 - Fax :  
+33 (0)5 49 86 27 94



[office@laroche-posay-tourisme.com](mailto:office@laroche-posay-tourisme.com) - [www.laroche-posay-tourisme.com](http://www.laroche-posay-tourisme.com)