

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### GROUPES ET PROFESSIONNELS - SITE DU PONT DU GARD

#### Table des matières

Objet des Conditions Générales de Vente .....	2
I. Bénéficiaires des tarifs Groupes et professionnels .....	2
II. Tarification.....	3
III. Gratuités générales .....	3
IV. Conditions générales de visites .....	3
1. Modalités et conditions particulières de réservation .....	4
a. Demande et enregistrement de réservation.....	4
b. Confirmation de réservation .....	4
2. Modalités et conditions relatives à la restauration.....	5
3. Modalités et dispositions particulières de commande en ligne.....	5
a. Identification, création et suppression d'un compte .....	5
b. Processus de commande .....	6
c. Modalités de règlement et Paiement.....	6
d. Exercice du droit de rétractation.....	7
e. Conditions de validité et Modalités d'utilisation de l'e-billet .....	7
V. Modification annulation des prestations .....	8
1. Modification de réservation à la demande du client .....	8
2. Annulation de la réservation à la demande du client .....	8
Désistement de J - 20 à J - 11 .....	8
Désistement de J-10 à J-5.....	8
Désistement de J-4 à Jour J ou retard du client .....	8
3. Annulation, modification de la prestation à l'initiative de l'EPCC PONT DU GARD .....	8
VI. Données personnelles .....	9
VII. Responsabilités.....	10
VIII. Preuve, conservation et archivage .....	11
IX. Service Clientèle .....	12
X. Propriété Intellectuelle.....	12
XI. Droit applicable – Litiges .....	12

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### GROUPES ET PROFESSIONNELS - SITE DU PONT DU GARD

#### Préambule

Créé par arrêté le 04 avril 2003 par le Préfet du Gard, 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 interlocuteur de l'acheteur, et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

#### 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)

#### Objet des Conditions Générales de Vente

L'objet des présentes conditions générales de vente est de définir les conditions d'accès des groupes ou des clients des professionnels du tourisme à des activités culturelles, visites commentées et/ou accompagnées de restauration ; par l'intermédiaire du service réservation, à l'accueil du site ou en ligne via [billetterie.pontdugard.fr](http://billetterie.pontdugard.fr).

Pour les prestations de billetterie, l'EPCC PONT DU GARD utilise une billetterie dématérialisée et délivre à ses clients des droits d'accès, ci-après dénommés « billets » pour faciliter la compréhension.

L'achat ainsi effectué par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur pour les ventes par les réseaux de vente partenaires, les CGV Grand public et CGV Business-événementiel. L'EPCC PONT DU GARD se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment, et sans préavis. En cas de modification, les conditions générales qui s'appliquent sont celles en vigueur au jour de la réservation, de la passation de la commande ou de l'achat.

Ces conditions générales sont précisées ou amendées dans le cadre d'accords commerciaux ou de contrat de réservation prévoyant des conditions spécifiques.

#### I. Bénéficiaires des tarifs Groupes et professionnels

Les conditions tarifaires groupes s'appliquent aux groupes d'au moins 20 personnes payantes. En deçà, une majoration tarifaire sur les prestations peut être appliquée.

Pour les professionnels du tourisme (VTC, agences de voyages et tour operators) qui commercialisent auprès de la clientèle, les conditions tarifaires professionnelles s'appliquent sans limitation du nombre de personne ou selon accord avec le service commercial de l'EPCC PONT DU GARD.

## II. Tarification

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. Des frais supplémentaires pourront être appliqués en sus, en particulier pour la vente en ligne. 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.

Les billets d'entrée site (entrée simple ou avec visite) incluent le stationnement sur les parkings prévus à cet effet, en rive droite ou rive gauche du site, dans la limite des places disponibles. Ces parcs de stationnement sont strictement réservés à la clientèle du site du Pont du Gard, mais non gardés.

L'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Les offres de vente proposées sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD ([www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr)) régies par les présentes conditions de vente, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne, et jusqu'à épuisement des places allouées. De fait elles peuvent varier en temps réel.

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, la fermeture partielle, la réduction d'horaires d'ouverture, peut faire l'objet d'une tarification adaptée, si l'EPCC PONT DU GARD estime qu'elle porte préjudice à la qualité de la visite des clients. En cas de fermetures exceptionnelles, les jours et horaires seront communiqués dans les meilleurs délais notamment sur place ou sur notre site internet [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr).

## III. Gratuités générales

Les **chauffeurs d'autocars** bénéficient de la gratuité de l'accès au site et aux espaces culturels, et de la restauration. Pour la restauration, cette gratuité s'applique hors dates de spectacle ou événements ou snacking, et à condition que l'ensemble du groupe ait 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, et hors spectacle et événements, dans la limite de 1 accompagnateur pour 10 élèves payants et 1 accompagnateur pour 8 élèves de moins de 6 ans.

Pour les **groupes touristiques adultes**, la gratuité est accordée aux guides pour l'accès au site et aux espaces culturels. Une gratuité est accordée pour la restauration pour 40 personnes payantes, en plus de celle accordée au chauffeur de bus.

Les professionnels du tourisme qui exercent leur activité au moyen de véhicules de tourisme avec chauffeur (VTC) bénéficient d'une gratuité par véhicule, réservée exclusivement au **chauffeur du VTC** et qui ne peut être utilisée pour un accompagnant ou un client. Cette gratuité comprend l'accès au site et aux espaces culturels, à l'exclusion de la restauration.

## IV. Conditions générales de visites

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 de visite 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 e-billet et/ou à l'arrivée du client sur le site. Le billet est valable pour les prestations et pour la date ou la période indiquées dans l'offre d'achat, et reportées sur le billet. Ce titre doit être conservé pendant toute la durée de la présence sur le site du Pont du Gard afin de pouvoir être présenté lors des différents contrôles d'accès.

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 ; l'EPCC PONT DU GARD peut refuser l'accès s'il considère que les capacités d'accueil maximales sont atteintes. **Aucun paiement différé**, à réception de facture, ne sera toléré, y compris de la part d'un client connu ou disposant d'un accord commercial, sauf mention spécifique. **La réservation ou l'achat en ligne est vivement conseillé.**

### ***Utilisation du billet***

Le billet est non échangeable, non modifiable et non remboursable, sauf annulation de la prestation ou de l'événement par l'EPCC PONT DU GARD.

Le billet est uniquement valable pour la prestation achetée, à la date et aux 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 de l'ensemble des règles précisées ci-dessus, le billet sera considéré comme non valable.

Les billets non utilisés ne sont pas remboursés.

## **1. Modalités et conditions particulières de réservation**

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

Toute demande d'option de réservation doit être effectuée auprès du service réservation selon les 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 ; l'effectif du groupe et la catégorie du public ; le jour, l'heure et le type de visite choisi, avec ou sans restauration.

Un contrat de réservation sera adressé 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 avant la date de fin d'option et selon 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, ne sera toléré. Les chèques sont à libeller à l'ordre du régisseur de recettes de l'EPCC Pont du Gard. Règlement possible par virement bancaire (les frais de banque 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>. La transaction effectuée sur cette plateforme est immédiate.

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 présentes conditions générales de vente.

## **2. Modalités et conditions relatives à la restauration**

Le service réservation est l'unique interlocuteur pour la restauration.

Le service réservation accepte les groupes à partir de 20 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 8 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 J-8 de la date de visite.

Au-delà de cette date, une variation dans la limite de 5% maximum sera tolérée jusqu'à j-1. 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 de plus de 20 minutes, l'EPCC PONT DU GARD ne pourra garantir la prestation dans les délais prévus. Pour un retard excédant 45mn et sans prévenance ou accord de celui-ci, le restaurateur n'est pas tenu d'exécuter la prestation, qui sera facturée dans son intégralité au client.

## **3. Modalités et dispositions particulières de commande en ligne**

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

#### **Module Groupe :**

Pour pouvoir commander un billet, 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 mail 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 correctes.

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

### 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 de complètes.

Le service commercial crée 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 en ligne, le client doit adresser à l'EPCC PONT DU GARD (à l'adresse figurant en préambule) un courrier signé comprenant les données personnelles du compte saisies à la création du compte et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité d'une personne habilitée à engager la personne morale et portant sa signature. Une réponse est alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

#### b. Processus de commande

Choix du type de prestation et des quantités

Création ou identification à un compte

Acceptation des conditions générales de vente : le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente avant la passation de la commande et les avoir acceptées. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces conditions générales de vente.

Confirmation du contenu de la commande et de son montant

Paiement en ligne de la commande

Réception par le client d'un courriel de confirmation de commande et des e-billets à télécharger et/ou imprimer par lui

Mise à disposition d'un justificatif de la transaction effectuée dans l'espace client pour téléchargement ou impression par ce dernier.

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'entité 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 soient correctes.

#### c. Modalités de règlement et Paiement

La mise en paiement de la vente vaut acceptation définitive de la quantité et des prix indiqués. Le client ne peut prétendre à quel que remboursement que ce soit en cas d'erreur de quantité, de prestations ou de date incombant d'une mauvaise manipulation de sa part.

Le paiement des billets par le client 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 la validation de la commande.

Après vérification de la commande, le client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé VADS (3D SECURE). Il effectue le paiement en ligne de la commande 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 l'espace du client. Le deuxième exemplaire sera conservé pendant un an par l'Etablissement public.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par l'EPCC PONT DU GARD et ses clients.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le client n'est possible une fois le paiement confirmé.

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 que les moyens et prestations 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 consommateurs, en tant que prestations de restauration ou de loisirs devant être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même code pour les 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.

Le e-billet n'est valable que :

- ✓ s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso.

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 doit imprimer à nouveau le fichier. 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 support 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 penser à télécharger en amont ses billets sur le support en question.

L'EPCC PONT DU GARD ne pourra pas être tenu responsable de l'accès au réseau des opérateurs mobiles lors de la venue sur site, du vol, de la perte ou du mauvais fonctionnement du support 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 pour les anomalies pouvant survenir en cours d'impression du billet dans la mesure ou par suite de négligence en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse du billet.

Le billet ne constitue pas un accès coupe-file (sauf indication contraire sur le produit acheté), les modalités d'accès au site seront précisées sur le billet et/ou à l'arrivée du client sur le site. Il est valable pour les prestations et pour la date ou la période indiquées dans l'offre d'achat, et reportées sur le billet. Ce titre doit être conservé pendant toute la durée de la présence sur le site du Pont du Gard afin de pouvoir être présenté lors des différents contrôles d'accès.

## V. Modification annulation des prestations

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

Toute modification de la réservation enregistrée par nos services doit être demandée par écrit (courrier ou E-mail). En dehors des heures indiquées dans l'article V-2-a), 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 pas tenu.

En cas d'acceptation par l'EPCC PONT DU GARD de la (ou des) modification(s) envisagée(s), celle-ci fait l'objet d'un accord écrit.

Si la modification porte sur l'effectif du groupe : la quantité indiquée lors de la réservation sera retenue comme base de facturation. Cette modification n'entraîne pas l'obligation d'un accord écrit.

#### **Ajustement à la baisse**

Il sera toléré une variation de 20 % de l'effectif de J-15 à J-8 de la date de visite. Au-delà de cette date, une variation dans la limite de 5% maximum sera tolérée jusqu'à J-1. Aucun ajustement à la baisse n'est possible le jour J, excepté la prestation d'entrée site qui peut être ajustée à maximum - 20% du nombre commandé.

#### **Ajustement à la hausse**

Les clients peuvent ajuster à la hausse le nombre de billets compris dans leur commande jusqu'à J-1 auprès du service réservation et le jour même de la visite auprès des caisses groupes.

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

- La demande ne dépasse pas la limite des places disponibles au moment de l'ajustement,
- Le règlement des billets supplémentaires est obligatoire en caisse groupe, le jour de la visite

La modification demandée ne peut pas porter sur la date de la visite, celle-ci constitue un motif d'annulation.

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

Toute annulation de visite doit être confirmée par écrit.

Pour un changement de date de visite à moins de 8 jours, l'EPCC PONT DU GARD conservera ou exigera le paiement de 50% du montant de la réservation initiale.

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

Désistement de J - 20 à J - 11	Désistement de J-10 à J-5	Désistement de J-4 à Jour J ou retard du client
<b>30%</b> du montant de la réservation	<b>50 %</b> du montant de la réservation	<b>100%</b> du montant de la réservation

Aucune de ces sommes ne sera conservée par l'EPCC PONT DU GARD s'il est établi que l'annulation demandée par le client est due à un cas de Force Majeure.

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

### 3. Annulation, modification de la prestation à l'initiative de l'EPCC PONT DU GARD

#### **Annulation/Report**

Un billet ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante 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 éventuellement de reporter les visites ou les prestations réservées.

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

Si la visite ou la prestation est annulée ou si les dates de report proposées ne conviennent pas au client, celui-ci sera intégralement remboursé des sommes versées, sans autre indemnité. Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet et après vérification que le billet n'ait pas 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 des frais supplémentaires. Aucun frais annexes de quelque nature que ce soit (transport, hôtellerie, parking...) ne sera remboursé ou dédommagé.

En outre, les demandes de remboursement ne seront acceptées que si elles sont transmises à l'EPCC PONT DU GARD dans un délai maximum de 4 mois suivant l'annulation de l'événement ou de la prestation.

### **Modification**

Dans le cas où le Site du Pont du Gard est conduit à modifier les conditions prévues de la visite, le client en est informé par téléphone et confirmé par e-mail.

Il pourra faire connaître sa position dans le délai indiqué par l'EPCC PONT DU GARD.

En cas de désaccord de sa part notifié dans le délai imparti, sur les changements proposés, et donnant lieu à une annulation de la visite ou des prestations concernées, le client peut obtenir le remboursement du montant de l'acompte versé pour la réservation, correspondant aux prestations annulées.

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

Hors cas de force majeure, en cas de fermeture d'un ou plusieurs espaces du site à l'initiative de l'EPCC PONT DU GARD, ou dans le cas où une prestation achetée ne serait pas assurée, le client peut formuler une réclamation par écrit au plus tard le jour de la visite. Cette demande doit être adressée au service réservation en indiquant l'objet « réclamation ».

## **VI. 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 à caractère personnel le concernant :

- font l'objet d'un traitement automatisé par l'EPCC PONT DU GARD afin de permettre l'accès aux produits et prestations vendues ;
- et peuvent être également communiquées aux partenaires de l'EPCC PONT DU GARD pour les besoins des commandes, notamment du paiement en ligne ou de la facturation.

De plus, ces informations permettent éventuellement de contacter le client, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou d'une modification de date/du contenu de la prestation pour laquelle les billets ont été achetés.

En outre, le client peut accepter, de façon expresse, de recevoir des lettres d'information et les offres de l'EPCC PONT DU GARD par SMS ou par courrier électronique.

Les informations demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le site marquées d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la gestion des demandes 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 dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation du traitement les concernant. Le client dispose en outre du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Le client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant et dispose du droit de retirer son consentement à tout moment. Enfin, le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Ces droits peuvent être exercés en s'adressant par courriel à l'adresse dédiée : reservation@pontdugard.fr ou par courrier à EPCC PONT DU GARD (Service réservation - 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 dans un délai d'un (1) mois 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 peuvent lui être rendu inaccessibles.

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 de billetterie de l'EPCC PONT DU GARD. En achetant en ligne, le client consent donc expressément au traitement de ses données nominatives dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

## VII. Responsabilités

L'EPCC PONT DU GARD est le seul interlocuteur du client, et répond, à son égard, de l'exécution des obligations résultant des présentes conditions de vente 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 causée par le fait du client, le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou par un cas de force majeure.

L'EPCC PONT DU GARD décline ainsi toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet dans la mesure où il ne les a pas provoquées intentionnellement.

L'EPCC PONT DU GARD décline également toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service résultant d'un cas de force majeure, notamment :

- Anomalies quelconques du matériel informatique de l'abonné
- Faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers au contrat
- Indisponibilité du réseau internet.

De plus, l'EPCC PONT DU GARD, ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure, échappant à son contrôle, incluant notamment, les cas d'interruption de transport, de grève, de conditions climatiques exceptionnelles, d'incendie,...

Pour des raisons d'organisation du service, l'EPCC PONT DU GARD reste maître des prestations proposées à la vente sur place et en ligne, et de leur période de commercialisation. Aucune réclamation ne pourra être élevée à ce sujet et aucune indemnisation ne pourra être demandée.

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 par les clients, et qui relèvent de leur propre responsabilité.

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

#### **Responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse du billet**

L'EPCC PONT DU GARD peut refuser l'accès au site du Pont du Gard s'il se rend compte que plusieurs impressions ou reproductions d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au site a déjà été accordé au porteur d'une impression ou d'une reproduction.

L'EPCC PONT DU GARD n'étant pas obligé de vérifier l'identité de la personne en possession du billet imprimable à domicile, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où la copie du billet imprimable à domicile ne peut être détectée de manière certaine ; 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 est présumée être le porteur légitime du billet.

Dans cette hypothèse, si la personne détentrice d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès au site, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé.

La personne qui a reproduit le billet et l'utilisateur de la copie du billet sont passibles de poursuites pénales.

#### **Responsabilité en cas de perte ou vol du billet**

L'EPCC PONT DU GARD ne peut être tenu responsable en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet.

#### **Responsabilité quant au contenu de la programmation culturelle**

L'EPCC PONT DU GARD se réserve 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 donne droit à réclamation ou dédommagement quelconque.

#### **Responsabilité du client sur le site**

Durant la visite, les visiteurs 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 personnes accompagnées ont un comportement correct, qui ne soit pas susceptible de nuire à la visite du public ; notamment par des manifestations bruyantes. L'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit d'imposer aux visiteurs concernés la sortie immédiate des espaces. Dans ce cas, le client ne pourra pas prétendre au remboursement de la prestation, ni à aucune indemnisation.

Les accompagnateurs sont responsables de leur groupe même en présence de guides, hôtesses ou animateurs du Pont du Gard. Tout public mineur doit être sous l'autorité d'une personne majeure qui encadre le groupe dans tous les espaces, 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 (exemple : accessibilité par petit groupe, file d'attente...)

## **VIII. 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, dans des conditions raisonnables de sécurité, 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.

## IX. Service Clientèle

Pour tout renseignement ou toute réclamation, vous pouvez 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](mailto:reservation@pontdugard.fr)

## X. Propriété Intellectuelle

Le site, le code source, les textes, les images et autres éléments du site sont la propriété exclusive du prestataire de service de l'EPCC PONT DU GARD. 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, le contrevenant s'expose à des poursuites devant la juridiction compétente.

## XI. Droit applicable – Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que la relation contractuelle conclue entre EPCC PONT DU GARD et le client sont soumises à la loi française. Les ventes de billets ou prestations effectuées sur la plateforme d'achat 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 présentes conditions générales de vente, 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.