

Conditions générales de vente

-

Billetterie en ligne

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de billetterie Tickets-Chateaux.com sur le site Internet www.tickets-chateaux.tickeasy.com et priment sur toute autre disposition contraire.

1. Généralités

- a) Les présentes CGV s'appliquent à toute commande par Internet d'un ou plusieurs billets d'entrée souscrits par l'acheteur auprès de la billetterie Internet Tickets-Chateaux.com. Les présentes CGV sont consultables sur le site Internet www.tickets-chateaux.tickeasy.com.
- b) L'acheteur déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
- c) La validation de la commande implique l'acceptation expresse et sans réserve de l'acheteur, de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGV. En conséquence, l'acheteur déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.
- d) Tickets-Chateaux.com se réserve le droit de modifier unilatéralement, et à tout moment, les présentes CGV et de les appliquer à toutes les commandes effectuées après la date de modification.
- e) Tickets-châteaux.com est propriété de Cheverny Voyages SAS, agence de voyage immatriculée par Atout France sous le numéro IM041130004

2. Tarifs-nombre et information des billets

- a) Les prix des billets d'entrée sont indiqués en euros Toutes Taxes Comprises. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.
- b) Tickets-Chateaux.com se réserve le droit de modifier les prix de vente à tout moment, les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes, sous réserve de disponibilité.
- c) Seuls sont proposés à la vente les billets individuels, adulte et enfant (de 3 à 17ans inclus).
Toutes tarifications spécifiques (famille nombreuse, étudiant, personne handicapée...) sont accordées uniquement en caisse des sites (sous réserve des conditions propres à chaque site).
- d) Aucun coupon promotionnel ou réduction spéciale ne pourra être cumulé en caisse avec l'achat d'un billet par Internet.
- e) La billetterie en ligne Tickets-Chateaux.com présente sur son site des entrées à vendre avec des caractéristiques nécessaires qui permettent de

respecter l'article L 111-1 du code de la consommation, qui prévoit la possibilité pour l'acheteur potentiel de connaître, avant prise de commande définitive, les caractéristiques essentielles des produits qu'il souhaite acheter.

3. Commande

L'acheteur qui souhaite acheter en ligne doit obligatoirement:

- remplir le bon de commande en ligne;
- remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées;
- cliquer sur l'icône «J'accepte les présentes conditions générales de vente»;
- valider sa commande après l'avoir vérifiée;
- effectuer le paiement dans les conditions prévues.

Avant la validation de la commande, l'acheteur peut identifier et corriger les erreurs en cliquant sur «mon compte», ce qui lui permet de revenir à l'étape précédente. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction.

La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Tickets-Chateaux.com communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande.

a) Pour passer une commande, l'acheteur devra s'identifier et remplir un formulaire avec le détail des prestations souhaitées.

L'acheteur s'engage sur l'exactitude des informations demandées dans le formulaire de commande (type de billets, coordonnées postales, adresse mail, coordonnées bancaires...).

Tickets-Chateaux.com ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'échec de l'envoi des billets dans le cas où l'adresse mail renseignée par le client serait erronée. La commande ne sera définitivement enregistrée que lorsque l'acheteur aura cliqué sur le bouton «Valider» après le processus de commande. Ce dernier «clic» est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du Code Civil (ci-après dénommé «le clic d'acceptation»). À compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause.

b) Tickets-Chateaux.com met en ligne une quantité définie de billets, qu'il se réserve le droit de réduire ou d'augmenter de manière discrétionnaire.

Le nombre maximum de billets qu'il est possible d'acheter en ligne ne peut être supérieur à 20 par commande.

c) Les billets d'entrée demeurent la propriété de Tickets-Chateaux.com jusqu'au paiement complet. Au-delà de la date de validité du billet, si le client n'a pas effectué sa visite et n'a pas utilisé son billet d'entrée pour quelque motif que ce soit, le billet d'entrée est définitivement perdu. Toutes les sommes que l'acheteur aura versées à Tickets-Chateaux.com resteront

acquises à Tickets-Chateaux.com. Aucun remboursement, ni échange n'est effectué.

d) Les billets d'entrée achetés seront imprimables directement par l'acheteur via son propre matériel.

4. Paiement

Le débit est effectué dès la validation de la commande. Il est indépendant de l'impression des billets.

Après enregistrement du paiement, Tickets-Chateaux.com adresse à l'acheteur un email de confirmation.

La validation de la commande au moyen du numéro de carte bancaire et de sa date d'expiration vaut mandat de payer le prix toutes taxes comprises à la commande. Les données relatives à la carte ne sont conservées que pendant le traitement de la commande.

a) Le paiement par carte bancaire permet à l'acheteur de commander ses billets en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive.

Toute commande doit être payée intégralement.

Aucun règlement différé n'est accepté. Le seul mode de règlement accepté dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées).

b) Toute modification ou annulation de l'achat est impossible.

c) Afin de protéger les propriétaires de carte bancaire, Tickets-Chateaux.com se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande de billets en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire.

Tickets-Chateaux.com se réserve le droit d'annuler toute validité de billets d'un acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

e) En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par Tickets-Chateaux.com, l'acheteur détient une preuve de sa commande.

f) Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Tickets-Chateaux.com dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

5. Sécurisation du règlement et des données personnelles

a) Le site Internet Tickets-Chateaux.com fait l'objet d'un système de sécurisation. Il utilise le système Secure Socket Layer (SSL), un des systèmes sécurisés les plus fiables du réseau Internet. Les données relatives à la commande et à l'acheteur sont immédiatement cryptées et ne

circulent jamais sur le site www.tickets-chateaux.tickeasy.com, permettant ainsi de garantir un paiement sécurisé.

b) Tickets-Chateaux.com a confié son système de paiement à PAYBOX, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne.

Tickets-Chateaux.com garantit à l'acheteur la totale confidentialité des informations bancaires du client par le protocole SSL, qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

c) Données personnelles

-Les données personnelles que l'acheteur communique permettent à Tickets-Chateaux.com de mener à bien sa transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, permettent à l'acheteur d'effectuer plus rapidement ses transactions futures suite à la création de son compte.

-Les informations et données relatives à l'acheteur et divulguées par lui à l'occasion de l'achat en ligne des billets font l'objet d'un traitement automatisé ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Ces informations et données sont conservées dans un compte qui est personnel au client. Elles seront, si nécessaire, utilisées par l'Équipe Commerciale de Tickets-Chateaux.com et permettront de faciliter les futures réservations à l'acheteur sur le site Internet Tickets-Chateaux.com. Les informations et données personnelles des clients ne seront utilisées à des fins de prospection, par Tickets-Chateaux.com et/ou par ses partenaires, qu'avec leur accord express. L'acheteur peut à tout moment modifier, dans la rubrique «Mon Compte», leur choix de recevoir ou de ne pas recevoir ces offres.

-Selon l'Art. 34 de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978, l'acheteur dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des données le concernant. Pour toute demande, l'acheteur doit contacter le Service Client dont les coordonnées figurent au point 10, par courrier recommandé, en indiquant ses nom, prénom, adresse et si possible référence client. Ce courrier doit être signé et accompagné d'une copie d'un titre d'identité portant la signature de l'acheteur.

-L'archivage des bons de commande de billets et de factures est effectué sur un support fiable et irréversible de manière à correspondre à une copie fidèle et durable, conformément à l'article 1348 du code civil.

d) Demande d'identité acheteur

Tickets-Chateaux.com peut être amené à demander à l'acheteur par mail ou par téléphone des informations complémentaires sur son identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire...) et l'identité du porteur de la carte bancaire qui a servi au paiement, en fonction du montant de votre commande et l'existence de l'adresse de l'acheteur.

6. Annulation ou remboursement

Les sites proposés sur www.tickets-chateaux.com se réservent le droit de modifier leurs horaires d'ouverture.

La modification des horaires d'ouverture ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'acheteur par Tickets-Chateaux.com.

Les visites qui ne pourront avoir lieu en raison d'un cas de force majeure (notamment en cas d'interruption de transport, grève, conditions climatiques exceptionnelles,...) ne donneront lieu à aucun remboursement de la part de Tickets-Chateaux.com. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le jour de sa visite, les sites achetés sont ouverts au public.

7. Le billet (impression à domicile)

L'achat de billet en ligne est régi par l'ensemble des conditions générales de vente ainsi que par les conditions particulières ci-après:

Chaque billet codé est muni d'un code-barres permettant l'accès à la visite à une seule personne. En cas de perte, de vol ou de duplication d'un billet valide, seule la première personne détentrice du billet pourra accéder à la visite. L'acheteur demeure responsable de l'utilisation qui est faite des billets. Un justificatif d'identité pourra lui être demandé aux bornes d'entrée. L'acheteur doit au moment de la réception du billet par mail, vérifier le nom, la date de validité et le prix y figurant.

a) Conditions d'impression et validité du billet:

-Ce billet est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression, en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser; aucun autre support (électronique, écran pc ou mobile...) n'est accepté.

-Les billets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés, et considérés de fait comme non valables.

En cas de mauvaise qualité d'impression, l'acheteur devra imprimer à nouveau son billet codé afin de disposer d'une bonne qualité d'impression.

L'acheteur pourra rééditer son billet directement depuis son compte client et depuis la rubrique «Mes commandes», il pourra ainsi imprimer à nouveau son billet en cliquant sur «imprimer mes billets».

Tickets-Chateaux.com décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de son impression du billet.

En conséquence, avant toute commande, l'acheteur devra s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer le billet et la facture (ordinateur relié à Internet et équipé du logiciel Acrobat Reader et une imprimante). Tickets-Chateaux.com décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer vos billets du fait du non

-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

Dans le cas où le billet n'aurait pas été imprimé au préalable par l'acheteur lors de son arrivée sur les sites concernés, le détenteur du billet ne bénéficiera plus de l'avantage coupe-file, et devra le cas échéant patienter.

-Il est interdit de modifier ou copier les billets d'entrée.

-Les châteaux se réservent le droit de refuser un billet non conforme, aucun remboursement ne pourra être exigé.

b) Utilisation et validité du billet:

-Les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables et donnent droit à une visite des sites proposés, pour UNE personne.

La date de fin de validité est indiquée sur le billet. Le billet est à utiliser avant la fin de la date de validité précisée sur le billet. Après cette date, le billet ne sera plus valable.

Il est personnel et ne peut être cédé par l'acheteur à un tiers sans notification préalable et écrite à Tickets-Chateaux.com. Lors des contrôles à l'entrée de la visite, un justificatif d'identité en cours de validité avec photo pourra être demandé pour identifier le détenteur des billets (carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour).

-Ce billet codé est uniquement valable pour le site mentionné sur le billet et à utiliser avant la fin de la date de validité précisée sur le billet.

-L'acheteur doit conserver ce titre pendant toute la durée de la visite du château ou site concerné.

-En cas de perte ou de vol, Tickets-Chateaux.com décline toute responsabilité sur l'utilisation illicite de ce billet, et aucun remboursement, ni échange ne pourra être effectué.

-En cas de détection d'un billet falsifié ou acquis de manière frauduleuse (impliquant la dénonciation aux autorités compétentes), Tickets-Chateaux.com se réserve le droit d'interdire l'accès à l'acheteur titulaire de ce billet sans aucune contrepartie.

8. Obligations et responsabilités

a) Tickets-Chateaux.com n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, qu'une obligation de moyens. La responsabilité de Tickets-Chateaux.com ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

b) L'acheteur s'engage à se conformer au règlement intérieur affiché à l'entrée des sites.

c) Tickets-Chateaux.com exclut toute responsabilité découlant des dommages et/ou préjudices personnels ou matériels provoqués par l'impudence ou le non-respect du règlement intérieur des sites proposés.

- d) Tickets-Chateaux.com ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet d'entrée.
- e) Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation, ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

9. Loi applicable, réclamations et litiges

Conformément à la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, article L.121-20-3 du code de la consommation, Tickets-Chateaux.com est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations du contrat conclu à distance.

a) Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes, devra être introduite dès que possible par l'acheteur, sur place et de manière appropriée, afin que Tickets-Chateaux.com puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par l'acheteur à Tickets-Chateaux.com par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de la commande ainsi que les motifs précis à l'appui de la dite réclamation.

b) Les présentes CGV sont soumises au Droit Français.

c) Toute réclamation relative à la réservation des billets doit être formulée par écrit à :

Tickets-Châteaux – Cheverny Voyages SAS
72 rue Nationale
41700 Cour-Cheverny

10. Service client

Pour toute question ou problème à propos de votre commande, n'hésitez pas à contacter :

Mail : contact@tickets-chateaux.com

Téléphone : 02 54 74 57 05

11. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site de la billetterie en ligne, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques et/ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de Cheverny Voyages. L'utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel, et qui désire placer, pour son usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du site de la billetterie en ligne de Tickets-Chateaux.com doit obligatoirement demander l'autorisation à Cheverny Voyages.

12. Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services présentés par Tickets-Chateaux.com.