

Vienne Condrieu Tourisme  
EPIC Office de Tourisme de Vienne Condrieu Agglomération  
Pavillon du tourisme  
Cours Brillier – CS 700  
38217 VIENNE Cedex  
04 74 53 70 10  
Siret : 519 997 829 00014

Conditions générales de vente des produits vendus par Vienne Condrieu Tourisme sur  
<https://www.vienne-condrieu.com>

Date de dernière mise à jour : 20 avril 2021

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions régissent les ventes par l'EPIC Office de Tourisme de Vienne Condrieu Agglomération de prestations touristiques (visites guidées, tours de Vienne City Tram, location de vélos et billetterie....)

## Article 2 – Modalités de réservation

La réservation des prestations proposées par l'Office de Tourisme peut se faire :

- Sur le site Internet : <https://www.vienne-condrieu.com>
- Sur place, dans nos antennes touristiques : pavillon du tourisme à Vienne, Emporium au musée gallo-romain de Saint-Romain-en-Gal, Bureau d'Information Touristique de Condrieu

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de votre commande.

Vienne Condrieu Tourisme se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement, et de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème d'approvisionnement, ou en cas de difficulté concernant la commande reçue.

Sauf cas de fraude, dont il lui appartient de rapporter la preuve, le client est responsable financièrement de ses démarches sur le site Internet. Il garantit l'exactitude des informations le concernant et renseignées par ses soins. Dans l'hypothèse où le client ne reçoit pas la confirmation de sa réservation, il lui incombe de contacter le vendeur.

## Article 3 - Validation de réservation

Toute réservation d'une prestation figurant sur le site Internet <https://www.vienne-condrieu.com> suppose l'adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales, sans exception ni réserve.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. Vous déclarez en avoir parfaite connaissance.

Si le client estime que les données sur le site Internet ne sont pas suffisamment explicites, il lui appartient, préalablement à toute commande, de solliciter des informations complémentaires auprès de Vienne Condrieu Tourisme.

En validant la commande, le client reconnaît avoir toutes les informations nécessaires concernant les caractéristiques et la nature de la prestation réservée.

La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. La réservation est considérée comme ferme et définitive dès que le client a validé la page de réservation sur laquelle figure le récapitulatif et a procédé au paiement des prestations commandées.

Un récapitulatif des informations de la commande et des présentes Conditions Générales, est communiqué à l'adresse mail de confirmation de la commande.

## **Article 4 - Prix**

Sauf mention contraire, les prix de nos prestations sont indiqués en euros, TVA comprise. Toutes les commandes quelle que soit leurs origines sont payables en euros.

Vienne Condrieu Tourisme se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis, sauf sur les réservations préalablement acceptées. Le prix appliqué est celui en vigueur à la date de validation du panier du site Internet.

## **Article 5 - Paiement**

Le fait de valider la commande implique l'obligation de payer le prix indiqué.

Le règlement des achats s'effectue par carte bancaire (Carte bleue, VISA, Eurocard / Mastercard) grâce à un système de paiement sécurisé.

## **Article 6 – Rétractation en fonction de la nature de la prestation**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21 du Code de la Consommation, un délai de rétractation de 14 jours à compter de la confirmation de commande s'applique.

### **EXCEPTIONS AU DROIT DE RETRACTATION**

Attention, conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à :

- La fourniture de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.
- La fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.
- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.
- La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Le délai de rétractation ne s'applique donc pas aux prestations vendues par Vienne Condrieu Tourisme.

## **Article 7 - Condition de réalisation des prestations**

La durée de chaque prestation est celle stipulée sur le site internet. Le client ne pourra, en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de la prestation. Le client doit dans tous les cas respecter les indications mentionnées sur sa confirmation de réservation et présenter son e-billet au prestataire pour accéder à la prestation.

### **Conditions particulières selon les prestations commandées**

#### Produits touristiques

Pour profiter des prestations réservées, le client doit respecter les conditions fixées sur sa confirmation de commande (lieu et horaire de rendez-vous, équipement spécifique le cas échéant, limite d'âge, etc.). En cas de non-respect de ces conditions, et notamment en cas de retard du client, la réservation est garantie au bon vouloir du prestataire. Si le client ne peut assister à la prestation à cause d'un retard ou d'une absence de son fait, aucun dédommagement ne pourra lui être proposé et des frais de 100% du montant de la prestation seront appliqués.

#### Location de vélos

Dans le cadre d'une location de vélos, le client devra signer un contrat de location et laisser au loueur une copie de la pièce d'identité pendant la durée de la location. La location prend effet au moment où le client prend possession du matériel et des accessoires qui lui sont livrés, il en est responsable pendant toute la durée de la location.

En cas de casse le client s'engage à restituer le matériel endommagé, celui-ci devra être reconnaissable et complet. Les dommages subis par le matériel seront facturés au client selon

le tarif en vigueur indiqué dans le contrat de location. Le vol et la perte du matériel ne sont pas couverts. Dans ces cas, le matériel sera facturé au locataire sur la base de sa valeur, indiquée dans le contrat de location. La restitution des matériels loués se fera à l'horaire prévu au contrat. La non-restitution du matériel à l'horaire prévu au contrat, engendrera une pénalité de retard égale à une journée pleine de location supplémentaire.

### Billetterie

Afin d'accéder à la manifestation, le client devra se présenter à l'horaire et lieu indiqué sur sa confirmation, muni de son e-billet en format imprimé ou présenté sur smartphone.

Aucun billet ne sera envoyé par courrier.

## **Article 8 - Suppléments et modifications de la part du client**

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée sur place. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'Office de tourisme, modifier le déroulement de sa prestation. Les frais de modifications non acceptées restent entièrement à la charge du client. En cas de non-utilisation, les prestations ne seront pas remboursées.

## **Article 9 - Annulation de la part du client**

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée à Vienne Condrieu Tourisme :

- Par mail à [contact@vienne-condrieu.com](mailto:contact@vienne-condrieu.com)
- Par téléphone au 04 74 53 70 10

Les produits touristiques et la billetterie sont non-échangeables et non remboursables.

## **Article 10 - Modification de la part de Vienne Condrieu Tourisme**

Lorsqu'avant la date de début de la prestation, Vienne Condrieu Tourisme se trouve contraint de modifier tout ou partie des prestations réservées par le client, celui-ci peut :

- Soit annuler sa commande et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat des sommes versées.
- Soit accepter la modification ou la substitution des prestations proposées par Vienne Condrieu Tourisme.

## **Article 11 - Annulation de la part de Vienne Condrieu Tourisme**

En cas d'annulation de la prestation par Vienne Condrieu Tourisme, celui-ci s'engage à rembourser intégralement le client ou à lui proposer une prestation similaire à une date ultérieure. Vienne Condrieu Tourisme s'engage également à informer ses clients le plus rapidement possible et par tous les moyens à sa disposition.

L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation pour certains types de prestations. Dans ce cas, Vienne Condrieu Tourisme restitue la totalité des sommes versées correspondantes. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la prestation.

## **Article 12 - Disponibilité**

Les produits sont proposés tant qu'ils sont visibles sur le site <https://www.vienne-condrieu.com> et sous réserve de disponibilité de la part de Vienne Condrieu Tourisme. En cas d'indisponibilité de produit après passation de votre commande, le client sera informé par mail. La commande sera automatiquement annulée et aucun débit bancaire ne sera effectué.

En outre, le site Internet <https://www.vienne-condrieu.com> n'a pas vocation à vendre ses produits en quantités importantes. Par conséquent Vienne Condrieu Tourisme se réserve le droit de refuser les commandes de plus de 10 prestations identiques. Pour des réservations de groupes, il convient de prendre contact avec le service groupes par mail [groupes@vienne-condrieu.com](mailto:groupes@vienne-condrieu.com) ou par téléphone 04 74 53 70 12 / 17.

## **Article 13 – Litiges / Réclamations**

Toute réclamation doit s'effectuer par voie postale à : Vienne Condrieu Tourisme – Pavillon du tourisme – Cours Brillier CS 700 – 38217 Vienne Cedex, dans le délai de 30 jours après la date de la prestation.

A défaut aucune réclamation ne sera admise.

Les présentes conditions de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français seront les seuls compétents.

## **Article 14 - Responsabilité**

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

La responsabilité de Vienne Condrieu Tourisme ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

## **Article 15 - Données personnelles**

Les données personnelles sont collectées dans le cadre de la vente en ligne par Vienne Condrieu Tourisme dans le but de mettre à disposition des prestations touristiques. Vienne

Condrieu Tourisme ne collecte que des données nécessaires à la bonne exécution de la commande.

Pour toute demande d'accès aux données personnelles, le client peut contacter Vienne Condrieu Tourisme par mail à [contact@vienne-condrieu.com](mailto:contact@vienne-condrieu.com) ou par courrier à Vienne Condrieu Tourisme – pavillon du tourisme – Cours Brillier CS 700 – 38217 Vienne Cedex.

## **Article 16 – Acceptation des conditions générales de vente**

L'utilisation du site <https://www.vienne-condrieu.com> implique l'acceptation pleine et entière des conditions générales d'utilisation décrites ci-dessus.