

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2021 - SERVICE BILLETTERIE

### Article 1 : CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2021 - SERVICE BILLETTERIE

Les présentes conditions s'appliquent pour la réservation et la vente à l'accueil de l'Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay d'activités de loisirs, visites guidées, de billetterie spectacle, d'animations. Le client reconnaît expressément que les Prestations réservées sont soumises, en sus des présentes Conditions Générales de vente et aux conditions particulières 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
- Prestation : signifie toute prestation de services fournie par un Partenaire ou l'OTT LRP et pouvant être commandée
- Billet : signifie ticket ou imprimé utilisé pour l'accès à une Prestation
- Partenaire : désigne-le ou les fournisseurs des Prestations
- Client : désigne le client final consommateur d'une prestation commandée
- 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 DE VENTE 2021 – SERVICE BILLETTERIE

Le client achetant une Prestation reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans ces présentes Conditions Générales de Vente, 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.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique lors de sa réservation.

En réservant, le Client 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 du Client de communiquer à ces personnes les présentes Conditions Générales de Vente en leur précisant qu'elles leur sont applicables.

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

### Article 4 : REGLEMENT

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 règlement des Billets peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés par l'OTT LRP (carte bancaire réseaux VISA et EUROCARD/MASTER CARD/CARTE BLEUE/, espèce, chèque bancaire, chèque vacances). Le chèque bancaire doit être effectué à l'ordre de « Regie Office de Tourisme ». La monnaie n'est pas rendue sur les chèques vacances.

### Article 5 : PRIX

Les prix des Billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Différents types de tarifs peuvent vous être proposés selon les Prestations choisies. Toutes les réservations, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. L'OTT LRP se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la réservation.

### Article 6 : DATES, HORAIRES, DISPONIBILITE

Les Billets sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou pour une date précise. En achetant son 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. Lors de son achat à l'accueil de l'OTT LRP, le client reçoit un bon d'échange (en fonction de la prestation vendue) précisant le type de prestation, la date d'achat, le nom du client, le nombre de participant, la date de validité, les informations concernant les conditions de vente à retrouver en ligne sur [www.larocheuposay-tourisme.com](http://www.larocheuposay-tourisme.com). Pour certaine billetterie (Beauval, Vallée des Singes, La Haute touche, Futuroscope...) le Client reçoit directement son Billet d'entrée.

La durée des Prestations peut varier légèrement, en fonction notamment du nombre de participants et de l'interactivité existante entre les participants. Lorsque le Client achète un Billet pour un spectacle, il est conseillé d'arriver une quinzaine de minutes avant l'heure définie.



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@larocheuposay-tourisme.com - [www.larocheuposay-tourisme.com](http://www.larocheuposay-tourisme.com)



Les horaires indiqués sur le Billet sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Les différents Partenaires de l'OTT LRP et l'OTT LRP ne sont pas tenus d'attendre un participant en retard. En cas de retard ou de présentation hors délai sur le lieu de la Prestation, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de fermeture imprévue d'un Partenaire, l'OTT LRP ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable pour la non-réalisation d'une Prestation qui n'est pas dû à son propre fait.

#### Article 7 : UTILISATION ET IMPRESSION DES BILLETS

Les Billets sont uniquement valables pour la Prestation réservée. Ils doivent être présentés à l'arrivée, et conservés pendant la durée de présence sur le lieu de la Prestation, sauf si le Partenaire le récupère dès l'entrée du site touristique ou au 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.

Aucun duplicata de Billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte, de vol ou de détérioration.

Lors du contrôle à l'entrée du lieu de certaines Prestations, une pièce d'identité, en cours de validité pourra vous être demandée. Elle devra correspondre au nom inscrit sur le Billet si celui-ci est nominatif.

Les Clients se présentant sans Billet, se verront refuser l'accès à la Prestation. Si des justificatifs sont nécessaires pour gratuité ou réduction, le Client devra les présenter à l'entrée du lieu de la Prestation.

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

Le Partenaire et l'OTT LRP ne sont notamment pas obligés de vérifier l'identité de la personne présentant le Billet imprimable permettant l'identification de l'acheteur. Le Partenaire et l'OTT LRP ne sont pas tenus également de vérifier l'authenticité du billet imprimable 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 Billet imprimable 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 :

Le Billet n'est pas remboursable, même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation de la Prestation par l'OTT LRP ou le Partenaire. Dans ce cas seul le prix du Billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du Billet, 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 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.

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. Cette éventualité ne saurait intervenir moins de 24 heures avant le début de la Prestation. L'OTT LRP contactera le Client pour le prévenir de l'annulation et procéder à son remboursement.

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 entre les parties que les données conservées dans le système d'information de l'OTT LRP et/ou de ses prestataires concernant les éléments de la Prestation ont la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.



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



**Article 10 : DELAI DE RETRACTATION**

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux Prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

**Article 11 : ASSURANCES**

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**

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement Général de Protection des Données (RGPD) dans toute l'Union Européenne, l'OTT LRP réaffirme ses valeurs de transparence d'usage des données de ses Clients. Ces données pourront être utilisées à des fins commerciales et promotionnelles dans le cadre de l'activité touristique de l'OTT LRP. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit d'adresser sa demande par écrit à l'adresse suivante : Office de Tourisme et du Thermalisme de La Roche-Posay, 14 boulevard Victor Hugo 86270 La Roche-Posay ou par mail à [office@larocheposay-tourisme.com](mailto:office@larocheposay-tourisme.com).

**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](mailto:office@larocheposay-tourisme)

**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



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)



participants sont également invités à tenir compte des conditions météorologiques et à s'équiper en conséquence (lunettes, coupe-vent...)

#### Article 3 : COMPORTEMENT DES PARTICIPANTS

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).



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



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'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.



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

