

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU PALAIS ROYAN ÉVÉNEMENTS

ARTICLE 1 - Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Office de Tourisme Communautaire Royan Atlantique « Le Palais Royan Évènements », établissement public industriel et commercial, immatriculé au registre du commerce et des sociétés sous le numéro SIRET 824 868 608 ayant son siège social au 46 avenue du docteur Joliot-Curie, 17200 Royan

Téléphone : +33 (0)5 46 23 00 00 Adresse électronique : contact@lepalaisroyan.fr

Représenté par M. Elie DE FOUCAULD

Immatriculation au registre des opérations de voyage et de séjours : IM017170005

Garant financier : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS

Assureur responsabilité civile professionnelle : AXA France IARD SA, 313 Terrasses de l'Arche, 97727 NANTERRE CEDEX

Ci-après dénommé « **Le Palais Royan Évènements** »

Article 1.2. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Le Palais Royan Évènements de prestations fournies directement par Le Palais Royan Évènements ou par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter.

Ci-après dénommé « **Le client** »

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec Le Palais Royan Évènements dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Ces conditions générales de vente sont applicables aux clients personnes physiques réservant des prestations.

Contrat en ligne : contrat conclu dans le cadre d'achat de prestation(s) sur le site Internet de l'Office de tourisme Royan Atlantique « Le Palais Royan Évènement » via la solution de réservation de billetterie « WELOGIN ».

Prestation : service touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Circonstances exceptionnelles et inévitables : situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

ARTICLE 2 - Dispositions générales

Article 2.1. Respect des documents contractuels, des règles de sécurité et de l'image de l'établissement

Le Client s'engage à respecter les conditions générales de vente et celles spécifiques aux expositions et aux spectacles. Il devra, de surcroît, respecter les règles de sécurité, notamment en matière d'incendie et de gestion de circulation et flux, applicable à l'établissement classé en Catégorie 1.

Article 2.2. Respect des règles d'utilisation du bâtiment du Palais Royan Événements

Il est rappelé qu'il est interdit aux participants d'un événement organisé par Le Palais Royan Événements de fumer ou de vapoter à l'intérieur du bâtiment ou lors de représentation.

ARTICLE 3 - Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent exclusivement et de plein droit aux prestations de billetterie (événements culturels, sportifs, loisirs, spectacles et concerts), commercialisées par Le Palais Royan Événements, sauf indication contraire dans les conditions particulières de vente applicables à certaines prestations particulières. Les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux prestations vendues à destination des groupes.

Toute commande ou achat immédiat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande

ARTICLE 4 - Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

ARTICLE 5 - Prix

Article 5.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC). Il ne comprend aucune assurance.

Article 5.2. Modalités de paiement

Le Client garantit au Palais Royan Événements qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la réservation. Le Palais Royan Événements se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par virement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Le Client pourra régler le prix en espèces. Le paiement par carte bancaire est possible lorsque la vente est conclue en ligne, ou sur le lieu physique suivant : Le Palais Royan Événements.

Le Palais Royan Événements se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Le Palais Royan Événements.

ARTICLE 6 - Réservation de prestation

Article 6.1. Réservation en présence physique et simultanée ou à distance

Le client qui souhaite réserver une prestation auprès du Palais Royan Événements est informé de toutes les conditions tarifaires et des éléments essentiels de la prestation choisie. Les présentes conditions générales de vente lui sont transmises.

La réservation sera effective après le versement total du prix définitif au sens de l'article 5.1 des présentes conditions générales de vente.

Par téléphone, courrier ou courriel, le client peut poser une pré-réservation qui donne lieu à la communication par Le Palais Royan Événements des conditions générales de vente et du récapitulatif de la prestation (confirmation).

Le client doit se présenter au jour et heure précisés sur la confirmation de réservation. En cas d'impossibilité, il s'engage à informer Le Palais Royan Événements. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Article 6.2. Réservation en ligne

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées en ligne, le processus de réservation est le suivant :

Pour passer commande, le Client, après avoir rempli son panier virtuel en indiquant les produits sélectionnés et les quantités souhaitées, clique ensuite sur le bouton validant la commande et fournit les informations relatives à la livraison et au mode de paiement.

Avant de cliquer sur le bouton validant la commande, le Client prend connaissance des présentes conditions générales de vente. Pour poursuivre la réservation, le Client doit les accepter, par le procédé du double clic sur la mention « j'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente ».

La confirmation de la commande entraîne acceptation des conditions générales de vente et forme le contrat. Une fois le paiement effectué, la réservation est ferme et définitive. Un courrier électronique accusant réception de la commande et de son paiement est envoyé par le vendeur dans les meilleurs délais, avec un récapitulatif des prestations et le ticket électronique individuel.

ARTICLE 7 - Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, Le Palais Royan Événements se prévaut de l'absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application des articles L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 8 - Modification du contrat

Article 8.1. Modification du contrat par Le Palais Royan Événements

Le Palais Royan Événements a la possibilité de modifier unilatéralement la prestation après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si Le Palais Royan Événements est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer au Palais Royan Événements la décision qu'il prend ; de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Article 8.2. Modification du contrat par le client

Toute modification demandée devra être autorisée expressément par Le Palais Royan Événements et ne donnera lieu à aucune diminution de prix.

ARTICLE 9 - Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer Le Palais Royan Événements ; aucun remboursement ne sera effectué.

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, Le Palais Royan Événements procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 9.2. Résiliation du contrat par Le Palais Royan Événements

Le Palais Royan Événements a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Dans ce cas, Le Palais Royan Événements procédera à un remboursement intégral des sommes versées par le Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans les soixante jours suivant la résiliation du contrat.

ARTICLE 10 - Cession du contrat

Article 10.1. Possibilité pour le Client de céder son contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Article 10.2. Préavis pour céder le contrat

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer Le Palais Royan Événements de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant la représentation. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 10.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

Le client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

ARTICLE 11 - Garantie légale de conformité

Article 11.1. Principe

Le Palais Royan Événements est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Cette garantie couvre les défauts de conformité ou vices cachés provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes conditions générales de vente.

Article 11.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer au Palais Royan Événements les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire sans retard excessif de la part du Client.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services concernés.

En cas de proposition du Palais Royan Événements de remplacement ou d'une réduction de prix, le client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie du Palais Royan Événements est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Le Palais Royan Événements ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les limitations de coûts ne s'appliquent pas aux personnes à mobilité réduite, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ainsi qu'aux mineurs non accompagnés et enfin, au personnes nécessitant une assistance médicale spécifique.

Article 11.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement Le Palais Royan Événements aux coordonnées figurant à l'article 1.1 « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution de la prestation.

Le Client est invité à signaler toute difficulté ou non-conformité dans l'exécution des prestations dans un délai de 15 jours après la fin de ces prestations et par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 12 - Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive du Palais Royan Événements, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les Clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.

ARTICLE 13 - Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Prestations, Le Palais Royan Événements met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, Le Palais Royan Événement collecte vos données à caractère personnel suivantes : nom, prénom, adresse, coordonnées téléphoniques et adresses mail, et coordonnées bancaires.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité du Palais Royan Événements.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du Vendeur dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein du Palais Royan Événements sont les suivantes : Mme LE GALLEU Marie-Laurence, Monsieur Berthelot William.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Le Palais Royan Événements met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Le Palais Royan Événements ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Le Palais Royan Événements a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : Office de Tourisme Communautaire Royan Atlantique, 46 Avenue du Dr Joliot Curie 17200 ROYAN et sur demande auprès du Palais Royan Événements.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé à l'Office de Tourisme Communautaire Royan Atlantique, 46 Avenue du Dr Joliot Curie 17200 ROYAN - 05 46 08 17 69 - contact@royanatlantique.fr OU au délégué à la protection des données à Corentin LE BOLLOCH en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

Le Palais Royan Événements se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, Le Palais Royan Événements s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

ARTICLE 14 - Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 15 - Assurances

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Aucune assurance n'est comprise dans le prix des prestations et aucune assurance n'est proposée par Le Palais Royan Événements.

ARTICLE 16 - Responsabilité du Palais Royan Événement

Article 16.1 - Responsabilité de plein droit

Le Palais Royan Événements est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Le Palais Royan Événements peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 16.2. Limitation de la responsabilité du Palais Royan Événements

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que Le Palais Royan Événements serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

ARTICLE 17 - Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les prestations non accessibles sont notifiées sur le contrat et sur l'ensemble de nos supports. Dans le cas où le client réserve une prestation n'étant pas intégralement inaccessible, aucune réduction de prix ne sera accordée au motif de l'impossibilité d'exécution assumée par le client.

ARTICLE 18 - Règlement des litiges

Article 18.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au Palais Royan Événements pour obtenir une solution amiable.

Article 18.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Article 18.3. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents du siège de l'office de tourisme et dans les conditions de droit commun.