

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 Aquarium La Rochelle sur le site Internet www.aquarium-larochelle.com et priment sur toutes autres dispositions contraires.

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 Aquarium La Rochelle. Les présentes CGV sont consultables sur le site Internet <http://aquarium-larochelle.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) Aquarium La Rochelle 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.

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) Aquarium La Rochelle 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 de l'Aquarium La Rochelle (sous réserve des conditions).
- d) Aucun coupon promotionnel ou réduction spéciale ne pourra être cumulé(e) en caisse avec l'achat d'un billet par Internet.
- e) La billetterie en ligne de l'Aquarium La Rochelle 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 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. Aquarium La Rochelle communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande.

Les billets donnent un accès facilité à la visite (pas de passage en caisse), et ce avant le terme de la date de validité du billet.

Les billets seront contrôlés électroniquement à l'entrée et un justificatif d'identité pourra être réclamé.

- 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...). Aquarium La Rochelle 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) Aquarium La Rochelle 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 10 par commande pour un particulier.
- c) Les billets d'entrée demeurent la propriété de l'Aquarium La Rochelle 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 Aquarium La Rochelle resteront acquises à Aquarium La Rochelle. Aucun remboursement, ni échange n'est effectué.
- d) Les billets d'entrée de l'Aquarium La Rochelle achetés seront soit imprimables directement par l'acheteur via son propre matériel, soit dématérialisés en QR Code/Code barre sur son smartphone/sa tablette.

4. Paiement

Le débit est effectué dès la validation de la commande. Il est indépendant de l'impression des billets. Après enregistrement du paiement, Aquarium La Rochelle 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 (seules 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, Aquarium La Rochelle se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande de billets en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire. Aquarium La Rochelle 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 Aquarium La Rochelle, l'acheteur détient une preuve de sa commande.
- f) Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'Aquarium La Rochelle 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 Aquarium La Rochelle 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.aquarium-larochelle.tickeasy.com, permettant ainsi de garantir un paiement sécurisé.

b) Aquarium La Rochelle a confié son système de paiement à PAYZEN, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Aquarium La Rochelle 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 du 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 Aquarium La Rochelle 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'Equipe Commerciale d' Aquarium La Rochelle et permettront de faciliter les futures réservations à l'acheteur sur le site Internet Aquarium La Rochelle. Les informations et données personnelles des clients ne seront utilisées à des fins de prospection, par Aquarium La Rochelle et/ou par ses partenaires, qu'avec leur accord express.
- 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

Aquarium La Rochelle 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 sa commande et l'existence de l'adresse de l'acheteur.

6. Annulation ou remboursement

Aquarium La Rochelle se réserve le droit de modifier ses dates et horaires d'ouverture. La modification d'ouverture ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'acheteur par Aquarium La Rochelle. 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 l'Aquarium La Rochelle. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le jour de sa visite l'Aquarium La Rochelle est ouvert au public.

7. Le billet imprimé

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

Chaque billet codé est muni d'un QR Code/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 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.
- 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 ».

Aquarium La Rochelle 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). L'Aquarium La Rochelle décline toute responsabilité en cas d'impossibilité d'imprimer ses 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 à l'Aquarium La Rochelle, le détenteur du billet pourra :

ou le présenter sur smartphone ou sur tablette (cf. articles 7.bis & 7.ter) ;

ou demander l'impression de son billet en caisse de l'Aquarium La Rochelle pour un coût supplémentaire de 0.80€ par billet, sur présentation de justificatifs d'identité, identifiant, et date de réservation ;

ou se rapprocher de l'organisme tiers auprès duquel il aurait procédé à l'achat.

b) Utilisation et validité du billet :

- Le billet n'est ni échangeable, ni remboursable et donne droit à UNE visite de l'Aquarium La Rochelle 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 Aquarium

La Rochelle. 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 l'Aquarium La Rochelle 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 de l'Aquarium La Rochelle.

- En cas de perte ou de vol, Aquarium La Rochelle 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), Aquarium La Rochelle se réserve le droit d'interdire l'accès à l'acheteur titulaire de ce billet sans aucune contrepartie.

7.bis Le billet dématérialisé :

a) Conditions d'utilisation et validité du billet :

- Ce billet est uniquement valable s'il est présenté sur smartphone ou tablette, QR Code/Code barre lisible, ainsi que le type de billet, la date d'achat, et la date de validité.

- Un QR Code (quick response Code) / Code barre correspond à un unique billet par personne.

L'écran du smartphone ou de la tablette doit permettre la lecture via un Terminal de saisie portable.

Les QR Codes/code barre partiellement lisibles ou illisibles ne seront pas acceptés, et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvais visuel, (écran tâché, cassé, etc.), l'acheteur devra présenter à nouveau son QR Code afin de disposer d'une bonne qualité visuelle. En cas de non présentation du QR Code/Code barre, (ex smartphone déchargé, etc.), l'acheteur pourra imprimer son billet (cf. article 7) ou demander l'impression de son billet en caisse de l'Aquarium La Rochelle pour un coût supplémentaire de 0.80€ par billet, sur présentation de justificatifs d'identité, identifiant, et date de réservation ou se rapprocher de l'organisme tiers auprès duquel il aurait procédé à l'achat.

L'Aquarium La Rochelle décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de la présentation du billet au format QR code/ Code barre.

En conséquence, avant toute commande, l'acheteur devra s'assurer qu'il dispose de la configuration adéquate et matérielle requise pour présenter le billet au format QR code. L'Aquarium La Rochelle décline toute responsabilité en cas d'impossibilité de lire les billets QR code du fait du non-respect de la configuration logicielle et matérielle énoncée ci-dessus.

7.ter non présentation de billet :

Dans le cas où le billet n'aurait pas été imprimé au préalable par l'acheteur lors de son arrivée à l'Aquarium La Rochelle, ou ne pourrait être présenté sur tablette ou sur smartphone, le détenteur du billet ne bénéficiera plus de l'avantage coupe-file, et devra le cas échéant patienter. Il pourra demander l'impression de son billet en caisse de l'Aquarium La Rochelle pour un coût supplémentaire de 0.80€ par billet, sur présentation de la confirmation écrite (courrier électronique) et justificatifs d'identité (carte nationale d'identité de la personne ayant effectué l'achat ou carte bancaire), identifiant et date de réservation ou se rapprocher de l'organisme tiers auprès duquel il aurait procédé à l'achat.

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

8. Obligations et responsabilités

a) Aquarium La Rochelle n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, qu'une obligation de moyens. La responsabilité de l'Aquarium La Rochelle 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 de l'Aquarium La Rochelle affiché à l'entrée. Notamment, il devra respecter les points suivants :

- Toute sortie de la visite de l'Aquarium La Rochelle est définitive,
- Les animaux ne sont pas admis dans l'Aquarium La Rochelle,
- Les photos sont autorisées sans flash,
- Le site est non-fumeur.

c) Aquarium La Rochelle exclut toute responsabilité découlant des dommages et/ou préjudices personnels ou matériels provoqués par imprudence ou non-respect du règlement intérieur de l'Aquarium La Rochelle.

d) Aquarium La Rochelle 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, Aquarium La Rochelle 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 l'Aquarium La Rochelle puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par l'acheteur à Aquarium La Rochelle 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 ladite 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 : Aquarium La Rochelle - Quai Louis Prunier - BP4 - 17002 La Rochelle Cedex 1

10. Service client

Pour toute question ou problème à propos de sa commande, l'acheteur a la possibilité de contacter par : Mail : secretariat@aquarium-larochelle.com

Téléphone : 05 46 34 00 00

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 l'Aquarium La Rochelle. 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 l'Aquarium La Rochelle doit obligatoirement demander l'autorisation à l'Aquarium La Rochelle.

12. Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services présentés par l'Aquarium La Rochelle.