



Merveilles Gravures et Découvertes

CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Visites dites "régulières"

(visites organisées à heures fixes au départ des Merveilles et Fontanalba et faisant l'objet d'une concession de service public avec le Parc National du Mercantour)

Article 1. Applications des Conditions générales de vente

1.1 Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes de billets Internet passées sur le site Internet de Merveilles Gravures et Découvertes (M.G.D.).

M.G.D. se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Dans ce cas, il serait appliqué les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

la réservation en ligne respecte le RGPD, le nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles qui entre en application sur toute l'Union Européenne le 25 mai 2018: sécurisation des données, mentions de l'utilisation des données (mentions légales), accès aux informations personnelles.

Article 2. Relations contractuelles

Dans le cadre de nos Conditions Générales de Vente, le terme de "client" définit celui qui effectue une commande sur la centrale de réservation alors que celui de " visiteur" concerne l'ensemble des personnes suivant une visite (un client commande pour x visiteurs).

2.1. Les informations figurant sur le site Internet et la plaquette de l'année en cours de M.G.D. peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé à la conclusion de sa commande.

2.2. M.G.D. est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. M.G.D. ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tout tiers à l'organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

2.3. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente suivantes : être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. A défaut, M.G.D. se réserve le droit d'annuler la commande.

2.4 Les places proposées dans le cadre des visites régulières sur le site www.vallee-merveilles.com régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places allouées. De fait, elles peuvent varier en temps réel.

Article 3. Tarifs et règlement

3.1. Les prix figurant sur le site Internet et la plaquette de la saison en cours de M.G.D. sont applicables jusqu'à la fin de l'année et s'entendent Toutes Taxes Comprises. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs.

Le client dispose de 15 minutes à partir de la sélection des places pour valider son achat. Au-delà de ce temps, les places sont remises en vente automatiquement.

3.2. Dès que la commande de billets (réservation) est validée et payée, M.G.D. ne peut appliquer rétroactivement les réductions pour tarifs sociaux.

3.3. Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire autorisée, le jour même de la réservation. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute commande effectuée sur le site Internet. Aucun autre moyen de paiement n'est accepté. M.G.D. n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire, occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

3.4. La date de validation de la commande de billets correspond à la date de la commande et de son paiement par carte bancaire en ligne (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique).

3.5. Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire CREDIT AGRICOLE PROVENCE COTE D'AZUR via Paylbox et de notre prestataire Xsalto. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le client ne transite via le site de M.G.D. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; la commande du client sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque choisie par le client.

3.6. Les coordonnées de la carte de crédit du client sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. M.G.D. n'a en aucun cas, accès à ces coordonnées. C'est pourquoi elles sont redemandées au client à chaque nouvelle transaction sur notre site.

3.7. Pour améliorer la sécurité de la vente en ligne de billets, M.G.D. a mis en place le système 3D Secure. Il s'agit d'un protocole nécessitant une identification supplémentaire de la part du client, afin de pouvoir combattre au mieux les fraudes de cartes bancaires sur Internet.

3.8. M.G.D. se réserve le droit de refuser d'honorer une commande de billets émanant d'un client avec lequel un litige serait en cours d'administration.

Article 4. Validité de la commande de billets sur Internet

4.1. Les commandes de billets Internet datées et achetées via le site Internet de M.G.D. ne sont valables que pour la date et l'heure choisies par le client lors de la commande. Le changement de lieu (Merveilles - Fontanalba), de date, d'heure ou de contenu n'est pas possible une fois la commande validée.

4.2. Les commandes de billets Internet à tarifs réduits (adulte demandeur d'emploi, étudiant, bénéficiaire du RSA ou de l'AAH) feront l'objet d'un contrôle sur présentation de pièces justificatives* le jour de la visite par le guide.

De même les tarifs enfants pourront faire l'objet d'un contrôle d'âge, l'âge de référence étant celui du jour de la visite. En l'absence de pièces justificatives*, le guide de M.G.D. est en droit de faire payer la différence avec le billet tarif plein en vigueur, lors de la date de visite.

4.3. M.G.D. ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol de la commande de billets. Il ne pourra pas être délivré de duplicata sur place.

Article 5. Présentation des commandes de billets Internet

5.1. Le billet Internet intitulé « voucher » reçu par mail à l'issue de la commande doit être présenté au guide le jour de la visite. Ce document peut être présenté imprimé sur papier blanc, ou mémorisé sur un support numérique portable.

M.G.D. Décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression de commande de billets Internet imprimable ou téléchargeable par les soins du client.

5.2 Document imprimé: la fonctionnalité d'impression des commandes de billets achetés via Internet, implique d'imprimer lesdits documents sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès Internet.

Le client doit s'assurer que les commandes de billets imprimées disposent d'une bonne qualité d'impression et devront correspondre impérativement aux conditions de validité décrites ci-après. Des documents partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables.

Document présenté depuis un support numérique: le voucher peut être présenté au guide depuis un support numérique portable (téléphone mobile ou tablette).

Nous attirons l'attention sur l'impossibilité de se connecter aux réseaux téléphoniques ou mails sur zone (zone blanche).

Ceci implique que le client ait téléchargé et mémorisé ledit document préalablement à sa venue sur place et qu'il s'est assuré du bon fonctionnement de son appareil mobile, notamment de la charge de ses batteries car il n'y a pas de possibilité de recharger un appareil sur les sites concernés.

5.3 Chaque commande de billets Internet imprimée ou téléchargée devra être présentée au guide 15 minutes avant le départ de la visite. Tout retard sera considéré comme désistement et aucun remboursement ne sera possible. Les absences du client ou d'un ou plusieurs visiteurs pour le(s)quel(s) il a réservé une (ou des) place(s), les retards et les non présentations du voucher par le client ne pourront pas faire l'objet de report ou remboursement.

Article 6. Annulation et remboursement

6.1 Demandes d'annulation et remboursement: Les commandes de billets Internet sont personnelles et incessibles. Elles ne sont pas échangeables ou modifiables. Conformément à l'article L.121.21-8 12° du Code de la consommation, en tant que donnant droit à une prestation de loisirs devant être fournie à une date ou selon une périodicité déterminée, elles ne font pas l'objet de droit de rétractation. Tout achat d'un billet est définitif et ne peut donner lieu à rétractation par le client. Nous en permettons toutefois l'annulation et le remboursement sans justificatif et automatiquement en ligne par annulation du client jusqu'à **08 jours avant la date de visite**. Une déduction forfaitaire de 10 % pour frais de dossier et frais bancaires sera opérée.

(Si le client souhaite un report, modifier le nombre de visiteurs pour qui il passe commande, il ne pourra le faire qu'en passant une nouvelle commande et en parallèle en annulant la précédente sous réserve de places disponibles).

Durant la **période des 08 jours** précédant la visite, seuls les cas de force majeure pourront faire l'objet d'un remboursement. Le client devra préalablement envoyer sa demande écrite et dûment justifiée par courrier papier accompagnée des pièces administratives justificatives en lettre recommandée **sans** accusé de réception à « *Merveilles, Gravures et Découvertes, BP 21, 06430 TENDE* ».

A la lecture de l'ensemble de ces éléments, M.G.D pourra effectuer, à sa seule discrétion, un remboursement en fin de saison selon les mêmes conditions de frais de dossier et frais bancaires.

6.2. Remboursement de droit: En cas d'annulation de la visite du fait de M.G.D (décision prise sur place par le guide liée aux conditions climatiques du moment ; conditions de sécurité; absence du guide; secours...) le client sera entièrement et automatiquement remboursé de sa commande. En cas de défaillance d'un guide lorsqu'une visite est dédoublée (plus de 15 personnes) la date et l'heure de la commande serviront de référence pour définir les clients pouvant suivre la visite avec le guide sur place. Les autres clients seront entièrement et automatiquement remboursés.

D'autres causes d'annulation, liées à une situation locale à risque (politique, sanitaire, catastrophe naturelle...) peuvent intervenir à tout moment. Dans tous ces cas les clients sont intégralement remboursés.

Pour tout remboursement de droit, le client ne pourra prétendre à une indemnité autre que le remboursement des sommes payées.

Article 7. Dispositions spécifiques.

7.1 Les guides de M.G.D. sont des professionnels de la montagne responsables de la sécurité et le temps de la visite. Ils donnent des règles de prudence et de sécurité auxquelles les visiteurs doivent se conformer. M.G.D. ne peut en aucun cas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence d'un visiteur. En montagne la météo peut changer rapidement, le guide est le seul habilité sur place à prendre toute décision concernant la visite. Il évaluera la situation au départ ou en cours de visite et prendra dans tous les cas une décision adaptée (poursuite de la visite, retour au refuge ou annulation). Voir les gravures sous une pluie fine est possible et peut même révéler des aspects intéressants sur certaines gravures. **Seule l'annulation de visite par le guide pourra faire l'objet d'un remboursement (art.6.2).**

7.2 Les visites des gravures rupestres du mont Bègo ont lieu en zone montagne au-delà de 2000m d'altitude et nécessitent en conséquence un **état de santé** et un **équipement adapté** des visiteurs.

Un petit sac à doc avec une veste de pluie, une polaire, une paire de chaussures adaptée (semelle avec crampons, lacets, et dans le meilleur des cas montante), lunettes de soleil, couvre chef, de l'eau sont donc requis. Le guide qui engage personnellement sa responsabilité est le seul à juger de ces deux points et peut en conséquence refuser des visiteurs (tong, sandales, semelles trop fines ou trop lisses... état physique ou de fatigue trop important) **sans possibilité de remboursement**. Ces informations doivent être portées à la connaissance de chaque visiteur pour lequel le client passe commande, le client étant le seul à s'engager en signant les C.G.V.

7.3 Les visites des gravures rupestres du mont Bègo ont lieu d'une part en zone centrale du Parc National du Mercantour mais aussi en zone archéologique classée aux monuments historiques depuis 1989. L'Arrêté du Directeur du Parc national n°2013-09 en définit les contours et règles à y respecter. Une attention particulière est portée à la présence d'embout caoutchouc sur toute canne ou bâton ferré(e) sans lequel l'usage en est prohibé.

Le guide, dans le cadre de la concession de service public qui le lie au Parc, se doit d'informer le public sur la réglementation en vigueur et veiller à son application. Si, après rappel à la réglementation, le comportement d'un visiteur devenait contraire à ladite réglementation, il pourrait le cas échéant en prévenir les autorités et, après avoir remis le client sur le sentier d'accès libre, lui refuser la suite de la visite, sans possibilité pour le client d'en demander le remboursement.

Toute interruption volontaire de la part du client n'ouvre droit à aucun remboursement.

Article 8. Médiation de la consommation

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : www.mcpmediation.org ou par courrier MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE – 12 Square Desnouettes – 75015 PARIS

Conditions Générales de Vente à la date du 08/04/2024