CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Relatives aux prestations de billetterie en ligne

Article 1 – Application des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les ventes de billets, de bons cadeaux et de prestations réalisées en ligne entre la SARL Société d'Exploitation Touristique de Sites Naturels (SETSN), au capital de 63 824 €, immatriculée au RCS de Carcassonne sous le numéro 341 249 811, SIRET 341 249 811 00017, dont le siège social est situé à La Cresto, 11160 Cabrespine, exploitant le Gouffre Géant de Cabrespine, et toute personne physique agissant en qualité de consommateur (ci-après « CLIENT »).

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux ventes réalisées sur la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine. Elles ne régissent pas les ventes effectuées directement sur le site touristique.

La billetterie en ligne est accessible depuis le site internet du Gouffre Géant de Cabrespine. Elle utilise une solution technique fournie par Alliance Réseaux. SETSN demeure le vendeur des billets, bons cadeaux et prestations proposés et encaisse directement les paiements.

Prestations proposées

La billetterie en ligne permet notamment l'achat ou la réservation des prestations suivantes :

- Visite du Gouffre Géant de Cabrespine ;
- Activités de l'Aventures Parc : Accro Grotte de Cabrespine et Rivière Souterraine ;
- Événements et prestations spécifiques organisés sur le site ;
- Bons cadeaux, valables pendant un an à compter de leur date d'achat ;
- Toute autre prestation proposée sur la billetterie en ligne.

Les conditions de disponibilité, de réservation, de validité et d'accès propres à ces prestations sont précisées sur la billetterie et dans les présentes CGV.

Acceptation des CGV

Toute commande implique la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV par le CLIENT avant sa validation définitive.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande. SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine se réserve le droit de les modifier à tout moment, sans effet sur les commandes déjà validées.

Le CLIENT est invité à conserver une copie des CGV applicables à sa commande.

Coordonnées du vendeur

Pour toute question relative à une commande ou à une prestation, SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine peut être contactée :

- Par courrier : La Cresto – 11160 Cabrespine – France ;
- Par téléphone : 04 68 26 14 20 ;
- Par courriel : gouffrecabrespine11@gmail.com.

Article 2 – Prix

Les prix des billets, activités, bons cadeaux et prestations proposés sur la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Le prix applicable est celui en vigueur au moment de la commande. Le montant total est communiqué au CLIENT avant sa validation définitive et son paiement. SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, sans incidence sur les commandes déjà validées.

Réductions et tarifs préférentiels

Les réductions, gratuités et tarifs préférentiels sont réservés aux bénéficiaires remplissant les conditions d'éligibilité indiquées sur la billetterie en ligne au moment de la réservation. Ces conditions peuvent notamment être liées à l'âge, à une situation particulière, à un partenariat ou à une offre promotionnelle.

Pour les tarifs liés à l'âge, celui-ci est apprécié au jour de la réalisation de la prestation.

Lorsqu'un justificatif est exigé, il doit être en cours de validité et pourra être demandé lors du contrôle des billets. Si le bénéficiaire ne remplit pas les conditions requises ou ne présente pas de justificatif valable, SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine pourra exiger le paiement de la différence entre le tarif acquitté et le tarif normalement applicable.

Offres promotionnelles

Sauf mention contraire expressément indiquée lors de la réservation, les réductions, offres promotionnelles et tarifs préférentiels ne sont pas cumulables entre eux.

Les offres promotionnelles et codes de réduction sont applicables uniquement pendant leur période de validité et selon les conditions précisées lors de leur diffusion. Ils ne peuvent donner lieu à l'application rétroactive d'une réduction ni

à un remboursement de la différence après validation de la commande.

Article 3 – Commande et validation

Le CLIENT effectue sa commande sur la billetterie en ligne accessible depuis le site internet du Gouffre Géant de Cabrespine. Les informations contractuelles sont présentées en français.

3.1 – Passation de la commande

Le CLIENT sélectionne la prestation, la date, l'horaire, le tarif et le nombre de billets souhaités, selon les options proposées sur la billetterie. Pour les bons cadeaux, il sélectionne la prestation ou la formule correspondante.

Le CLIENT renseigne les informations nécessaires au traitement de sa commande et

veille à leur exactitude, notamment celle de son adresse électronique.

Avant de valider définitivement sa commande, il peut en vérifier le détail, le prix total et corriger d'éventuelles erreurs, conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

Le CLIENT doit prendre connaissance des présentes CGV et les accepter avant la validation définitive de sa commande, qui implique une obligation de paiement.

3.2 – Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, via le système sécurisé de la billetterie en ligne, ou par Chèque-Vacances Connect, accepté pour l'ensemble des prestations proposées à la vente en ligne.

Le CLIENT suit les étapes de paiement propres au moyen choisi. La commande n'est définitive qu'après validation du paiement.

3.3 – Confirmation de la commande et délivrance des billets

Après validation de la commande et du paiement, le CLIENT reçoit par courrier électronique une confirmation mentionnant notamment les références et le montant de la transaction, ainsi que ses billets électroniques ou bons cadeaux, selon la prestation achetée.

Le CLIENT doit conserver ses billets ou bons cadeaux jusqu'à la réalisation de la prestation et pouvoir les présenter à son arrivée, sur papier ou sur smartphone.

En cas de non-réception, le CLIENT est invité à vérifier ses courriers indésirables puis, si nécessaire, à contacter le Gouffre Géant de Cabrespine.

Les conditions de validité des billets et des bons cadeaux sont précisées à l'article 5 des présentes CGV.

3.4 – Validation et preuve de la commande

L'acceptation des CGV et la validation de la commande matérialisent le consentement du CLIENT et son obligation de paiement.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées lors de la commande et du paiement constituent la preuve des transactions entre le CLIENT et SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine.

3.5 – Contrôle des billets et conditions particulières d'accès

L'accès aux prestations est soumis au respect des conditions de réservation, des consignes de sécurité, du règlement intérieur et des règles propres à chaque activité.

Les activités de l'Aventures Parc sont notamment soumises aux conditions d'accès suivantes :

- Accro Grotte de Cabrespine : à partir de 12 ans, taille minimale de 160 cm bras levés et poids maximal de 110 kg.
- Rivière Souterraine : à partir de 10 ans, taille minimale de 150 cm bras levés et poids maximal de 110 kg.

Le CLIENT doit vérifier, avant toute réservation, que chaque participant remplit les conditions d'accès applicables à la prestation choisie.

Pour les activités de l'Aventures Parc, le respect des consignes de sécurité communiquées par le personnel encadrant est obligatoire.

SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine peut refuser la participation à une prestation lorsqu'un participant ne remplit pas les conditions d'accès préalablement communiquées ou lorsque son comportement présente un risque pour sa sécurité ou celle des autres participants.

Le non-respect des conditions d'accès expressément portées à la connaissance du CLIENT avant la réservation ne donne pas droit à remboursement, sous réserve des dispositions légales impératives.

3.6 – Difficultés techniques

En cas de difficulté technique concernant la commande, le paiement ou la réception des billets électroniques et bons cadeaux, le CLIENT est invité à contacter le Gouffre Géant de Cabrespine.

SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine ne pourra être tenue responsable d'un dysfonctionnement imputable au CLIENT, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure, dans les conditions prévues par la législation applicable.

3.7 – Capacité juridique

Le CLIENT déclare disposer de la capacité juridique nécessaire pour effectuer sa commande et s'engager au titre des présentes CGV.

Article 4 – Données à caractère personnel

Dans le cadre de la billetterie en ligne, SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine collecte et traite les données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, des paiements, à l'émission des billets et bons cadeaux, à la relation avec le CLIENT ainsi qu'au respect de ses obligations légales.

Ces traitements sont réalisés conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation française applicable.

Les données sont accessibles aux personnes habilitées de SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine ainsi qu'aux prestataires intervenant dans le traitement et l'exécution des commandes, dans la limite de leurs missions respectives.

Conformément à la réglementation, le CLIENT dispose, selon les conditions applicables, de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité de ses données personnelles.

Ces droits peuvent être exercés :

- Par courriel : gouffrecabrespine11@gmail.com ;
- Par courrier : SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine, La Cresto, 11160 Cabrespine – France.

En cas de doute raisonnable sur l'identité du demandeur, des informations complémentaires nécessaires à sa vérification pourront être demandées.

Le CLIENT peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Les informations complémentaires concernant les traitements de données personnelles, notamment leurs finalités, leurs bases juridiques et leurs durées de conservation, figurent dans la politique de confidentialité accessible sur le site internet du Gouffre Géant de Cabrespine.

Article 5 – Disponibilité et validité des billets et bons cadeaux

5.1 – Disponibilité et réservation

Les visites, activités et prestations proposées sur la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine sont accessibles dans la limite des places et créneaux horaires disponibles.

La sélection d'une date ou d'un horaire ne garantit pas la réservation, qui devient définitive uniquement après validation de la commande et du paiement.

5.2 – Validité des billets

Les billets de visite du Gouffre Géant de Cabrespine, des activités de l'Aventures Parc, des événements et des autres prestations réservées en ligne sont valables exclusivement pour la date et l'horaire sélectionnés lors de la réservation et indiqués sur les billets ou la confirmation de commande.

Chaque billet donne droit à une seule utilisation pour la prestation réservée.

Les participants doivent se présenter à l'accueil du Gouffre Géant de Cabrespine au moins quinze (15) minutes avant l'horaire réservé.

Les conséquences d'un retard, d'une absence ou d'une demande de modification de réservation sont précisées à l'article 6 des présentes CGV.

5.3 – Validité des bons cadeaux

Les bons cadeaux achetés sur la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine sont valables pendant une durée d'un (1) an à compter de leur date d'achat.

Ils sont utilisables dès leur acquisition, sous réserve des disponibilités et des conditions de réservation applicables à la prestation concernée.

La réservation et la réalisation de la prestation doivent impérativement intervenir avant la date d'expiration du bon cadeau. Une réservation effectuée avant cette échéance pour une prestation prévue après celle-ci n'est pas autorisée.

À l'expiration de sa durée de validité, un bon cadeau non utilisé ne peut plus être accepté pour une réservation ou une prestation, sous réserve des dispositions légales impératives.

Les conditions d'annulation et de rétractation applicables aux bons cadeaux sont précisées à l'article 6 des présentes CGV.

Article 6 – Annulation, remboursement et assurance

6.1 – Droit de rétractation

Billets et prestations réservés à une date déterminée

Conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, les prestations d'activités de loisirs devant être fournies à une date ou à une période déterminée ne bénéficient pas du droit légal de rétractation de quatorze (14) jours.

Cette exclusion concerne notamment les billets de visite du Gouffre Géant de Cabrespine, les activités de l'Aventures Parc, les événements et les autres prestations réservés pour une date et un horaire déterminé.

Cas particulier des bons cadeaux

Pour les bons cadeaux achetés en ligne sans réservation d'une date de prestation lors de l'achat, le CLIENT dispose, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sous réserve des exceptions légales applicables.

Ce délai court à compter de l'achat du bon cadeau. Une réservation ultérieure par son bénéficiaire ne fait pas courir un nouveau délai de rétractation.

Le CLIENT peut exercer son droit de rétractation au moyen du formulaire type mis à sa disposition ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, adressée à SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine.

Lorsque le droit de rétractation est valablement exercé, les sommes dues sont remboursées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la décision de rétractation, conformément aux dispositions légales applicables. Le CLIENT peut également effectuer sa demande directement en ligne sur la page dédiée : Demande de rétractation

6.2 – Annulation, absence ou retard du CLIENT

Les billets réservés pour une date et un horaire déterminé ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés en cas d'annulation, d'absence, de retard, de perte ou de vol imputables au CLIENT, sous réserve des dispositions légales impératives.

Toute demande de modification de réservation à l'initiative du CLIENT est soumise à l'accord préalable de SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine et aux disponibilités. Aucun report n'est garanti.

Retards et conditions de présentation

Conformément à l'article 5, les participants doivent se présenter à l'accueil du site au moins quinze (15) minutes avant l'horaire réservé.

Tout participant ne respectant pas ce délai pourra se voir refuser l'accès à la prestation, notamment lorsque son retard compromet son organisation ou les conditions de sécurité.

Aucun report ni remboursement ne sera accordé en cas de retard imputable au CLIENT, sous réserve des dispositions légales impératives.

6.3 – Utilisation des billets non nominatifs

Les billets commercialisés sur la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine ne sont pas nominatifs.

Leur présentation par une personne autre que l'acheteur initial ne modifie pas les conditions de réservation, de tarification ou d'accès à la prestation.

Le porteur du billet doit respecter les conditions applicables à la prestation réservée, notamment les critères d'éligibilité tarifaire prévus à l'article 2 et les conditions d'accès et de sécurité prévues à l'article 3.5.

En cas de présentation de plusieurs exemplaires d'un même billet, seule la première utilisation valide permet l'accès à la prestation.

SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine ne garantit pas l'authenticité ou la validité des billets acquis auprès de tiers en dehors de ses canaux de vente officiels, sous réserve des dispositions légales applicables.

6.4 – Modification, report ou annulation par SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine

SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine peut être amenée à modifier, reporter ou annuler une prestation, notamment pour des raisons de sécurité, des contraintes techniques, des conditions météorologiques défavorables ou des circonstances indépendantes de sa volonté.

Le CLIENT en sera informé dans les meilleurs délais, dans la mesure du possible, aux coordonnées communiquées lors de sa commande.

En cas d'annulation d'une prestation par SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine, une nouvelle date pourra être proposée au CLIENT, sous réserve des disponibilités.

Si le CLIENT refuse le report proposé ou si aucun report n'est possible, les sommes versées au titre de la prestation annulée lui seront remboursées, sans préjudice de ses autres droits légaux éventuels.

En cas de modification substantielle de la prestation, le CLIENT pourra refuser la modification proposée et demander le remboursement de la prestation concernée.

Le remboursement interviendra sans retard injustifié, selon les modalités légales applicables et, en principe, par le moyen de paiement initial, sauf accord contraire du CLIENT.

6.5 – Assurance annulation facultative

Lors de la réservation en ligne, une assurance annulation facultative peut être proposée au CLIENT par l'intermédiaire de la solution de billetterie fournie par Alliance Réseaux.

Cette assurance fait l'objet d'un contrat distinct, dont les garanties, exclusions, tarifs et modalités d'indemnisation sont définis dans la documentation contractuelle remise au CLIENT lors de la souscription.

La gestion des demandes d'indemnisation relève de l'organisme d'assurance compétent, sans préjudice des obligations légales et contractuelles incombant à SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine.

Pour toute réclamation relative à l'assurance, le CLIENT peut contacter le service concerné :

- Par courriel : reclamation@meetch.io ;
- Par courrier : MIMAT – Service Réclamations – 15 rue des Halles – 75001 Paris.

Article 7 – Sécurisation des paiements

Les paiements effectués sur la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine sont traités au moyen de solutions de paiement sécurisées.

Lors d'un paiement par carte bancaire, les données bancaires sont saisies directement sur l'interface sécurisée du prestataire de paiement. SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine n'a pas accès au numéro complet de la carte bancaire ni à son cryptogramme visuel.

Les transactions peuvent faire l'objet de contrôles de sécurité et de procédures d'authentification destinés à prévenir la fraude, conformément à la réglementation applicable.

En cas de refus ou d'échec du paiement, la commande ne peut être considérée comme définitivement validée.

Article 8 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus présents sur le site internet et la billetterie en ligne du Gouffre Géant de Cabrespine, notamment les textes, photographies, vidéos, illustrations, logos, marques et éléments graphiques, est protégé par la législation applicable en matière de propriété intellectuelle.

Ces contenus sont la propriété de SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine ou sont utilisés avec l'autorisation de leurs titulaires respectifs.

Toute reproduction, représentation, modification, diffusion ou exploitation, totale ou partielle, de ces contenus sans l'autorisation préalable du titulaire des droits est interdite, sauf exceptions prévues par la loi.

La consultation et l'utilisation du site à des fins personnelles et non commerciales demeurent autorisées dans le respect des droits de propriété intellectuelle applicables.

Article 9 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables au consommateur.

9.1 – Réclamation et règlement amiable

En cas de difficulté ou de litige relatif à une commande ou à une prestation, le CLIENT est invité à contacter SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation écrite peut être adressée à :

SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine
La Cresto
11160 Cabrespine – France

9.2 – Médiation de la consommation

Après une réclamation écrite préalable auprès de SETSN – Gouffre Géant de Cabrespine, restée sans réponse pendant 60 jours ou ayant reçu une réponse insatisfaisante, le CLIENT consommateur peut saisir gratuitement le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV).

Les modalités de saisine, notamment en ligne, sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

9.3 – Juridiction compétente

À défaut de règlement amiable ou de médiation, tout litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément à la législation applicable, notamment à l'article R.631-3 du Code de la consommation.