

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 – DEFINITION

Les prestations présentées à LA CITÉ DE L'HUÎTRE ainsi que sur les Sites Internet (www.cite-huitre.fr, les sites partenaires et liens redirigeant vers le site www.cite-huitre.fr et sa vente en ligne) sont proposées par la SA ALFRAN (« ALFRAN »), exploitant LA CITÉ DE L'HUÎTRE.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute achat effectué à compter du 20 novembre 2023. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par ALFRAN.

ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation (ci-après désignées CGV) s'appliquent à toutes les transactions vendues à l'accueil, sur les sites Internet, par correspondance, conclues entre un client qui peut être une personne physique ou morale (ci-après désignée Client), et ALFRAN. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et en avoir accepté les termes en validant l'achat ou la réservation auprès de LA CITÉ DE L'HUÎTRE, et qui forme, avec les présentes conditions générales de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 3 ci-après. ALFRAN se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la transaction.

ARTICLE 3 – DEFINITIONS

Vendeur : désigne la société ALFRAN, qui propose à la vente des Prestations touristiques.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Prestation touristique : désigne un forfait touristique tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du Code du Tourisme.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Site : désigne-le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse : www.cite-huitre.fr

ARTICLE 4 – RELATIONS CONTRACTUELLES

Les informations figurant sur le site internet et les brochures de l'année en cours du LA CITÉ DE L'HUÎTRE peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé à la conclusion de son achat. Le client peut consulter sur le site internet le calendrier d'ouverture et les horaires de départ des animations.

ALFRAN est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations des présentes conditions de vente.

ALFRAN ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

Toute commande implique de se conformer au règlement de Police dûment affiché dans l'accueil.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions suivantes :

- Etre âgé d'au moins 18 ans
- Etre capable juridiquement de contracter.

ARTICLE 5 – TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux présentés sur le Site au moment de la passation de la commande. Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), le taux de la TVA étant celui applicable en France, le jour de la passation de la commande. Une modification du taux sera répercutée sur le prix des Billets dès l'entrée en vigueur du nouveau taux.

Les tarifs ne comprennent ni les frais de communication liés à l'utilisation du Site, ni les dépenses personnelles effectuées par le Client au sein du LA CITÉ DE L'HUÎTRE lors de sa visite.

ALFRAN se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, les tarifs applicables étant ceux en vigueur au moment de la validation de la commande, en cas de modification à la hausse comme à la baisse.

Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite repasser une commande au bon prix. Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge pris en compte est celui détenu à la date de la visite. Un justificatif de l'âge des enfants ou de toute autre circonstance donnant lieu à l'application d'un tarif réduit pourra être demandé lors de l'accès à LA CITÉ DE L'HUÎTRE. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte sans réduction. Il sera demandé au client de régler le différentiel de prix entre le tarif réduit et le tarif adulte, faute de quoi, l'accès à LA CITÉ DE L'HUÎTRE sera refusé.

5.1 ENFANTS

L'accès à l'activité est gratuit pour les enfants de moins de 6 ans, accompagnés d'un adulte.

Les tarifs Enfant sont applicables aux enfants de 6 à 18 ans inclus. L'âge pris en considération du tarif enfant est celui de l'enfant au jour de la visite. Un justificatif de l'âge peut être demandé. A défaut de présentation du justificatif, le tarif adulte sera appliqué. Les billets internet enfants et jeunes peuvent faire l'objet d'un contrôle. En l'absence de pièces pouvant justifier de ces tarifs spécifiques, ALFRAN est en droit de faire payer la différence avec le billet plein tarif en vigueur lors de la date de visite.

ARTICLE 6 – BILLETS

6.1 ACHAT DES BILLETS

Vente en ligne

Responsabilité

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation sous 24 heures, il incombe au Client de contacter le service commercial et administratif d'ALFRAN sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies à ALFRAN.

ALFRAN ne peut garantir l'absence de risques éventuels de difficultés inhérentes à l'utilisation d'internet (perturbations du réseau, débits très variables qui peuvent provoquer des échecs ou incidents dans la transmission des offres et l'accès aux Sites et Services).

ALFRAN ne peut contrôler l'ensemble des sites internet sur lesquels il est présent ou les liens hypertextes d'autres sites (partenaires ou non), il n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

Sécurisation des paiements

LA CITÉ DE L'HUÎTRE a adopté la solution de paiement sécurisé qui recourt au procédé de cryptage SSL. Les coordonnées bancaires du client sont ainsi protégées puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement émis par les banques. LA CITÉ DE L'HUÎTRE garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

Rétractation - Annulation

Les billets peuvent être annulés jusqu'à 48h avant l'activité. Après de 48h ils ne peuvent être ni remboursés ni annulés.

Transformation de contremarque en billet horodaté

Les contremarques achetées chez un revendeur ou CSE (Comité Social et Economique) et transformées en billet horodaté, ne font pas l'objet d'un droit de rétractation, conformément à l'article L 221-28 de code de la Consommation. Sauf dispositions contraires, une fois la contremarque transformée en billet horodaté, les billets ne peuvent être ni remboursés, ni repris, ni échangés, en tout ou partie.

Billetterie Individuelle

Dans un souci de gestion de contingence, la vente en ligne est possible jusqu'à une heure avant l'arrivée du client choisi. Cependant, la vente des billets est toujours possible à l'accueil le jour de votre venue. Les horaires d'ouverture des guichets sont disponibles sur le site internet de LA CITÉ DE L'HUÎTRE.

Réservation Groupes

Un groupe est constitué à partir de 15 personnes payantes. La réservation est obligatoire.

Les inscriptions se font dans la limite des places disponibles. Pour être validée, la réservation doit être confirmée par écrit, sous forme d'une confirmation de réservation, tenant lieu de contrat, par le Service Réservations d'une prestation à LA CITÉ DE L'HUÎTRE.

Toute réservation de groupe précise obligatoirement le nombre de visiteurs, la date, l'(es) heure(s) d'arrivée.

Le montant total des prestations vendues est calculé selon le nombre réel de personnes composant le groupe, sauf disposition contraire.

Le solde est payable au plus tard le jour de la visite, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte.

Dans le cas où le nombre de visiteurs composant le groupe est inférieur à celui confirmé lors de la réservation, la facturation tient compte de l'effectif réel. Celui-ci ne peut être en dessous de 15 personnes (rappel : un groupe est constitué à partir de 15 personnes minimum).

Pour tout effectif inférieur à 15 personnes, la réservation s'annule automatiquement et le tarif individuel s'applique.

Dans le cas où le nombre de visiteurs est supérieur à la réservation, ALFRAN se réserve le droit de refuser l'accès à l'activité (places disponibles insuffisantes...). La facturation tient compte du chiffre réel.

ALFRAN ne peut être tenu pour responsable d'une variation du nombre de participants ayant pour conséquence l'impossibilité d'honorer les prestations convenues préalablement.

6.2 VALIDITE DES BILLETS

Tous nos billets sont horodatés. (Sauf billetterie CE – CCAS).

Les billets sont valables uniquement le jour mentionné sur le titre pour l'activité mentionnée et à l'horaire inscrit.

6.3 PRESENTATION DES BILLETS

Tout visiteur participant à une activité LA CITÉ DE L'HUÎTRE doit impérativement détenir un billet d'entrée ou équivalent. Ce titre devra être présenté à tout moment et à tout agent de LA CITÉ DE L'HUÎTRE qui en fait la demande.

Le billet donne accès à l'ensemble du site et vaut acceptation des CGV, du Règlement de Police ainsi que des consignes de sécurité. Billet acheté en ligne (site internet)

Le Client recevra un Billet dématérialisé (E-billet). Un Billet dématérialisé endommagé, au code barre illisible ou déjà lu, est considéré comme non valide. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qui est faite de son ou ses Billets. Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même Billet à l'exception des billets valables sur plusieurs jours. Seule la première personne à présenter le Billet sera admise à bénéficier de la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du Billet. ALFRAN décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou utilisation illicite d'un Billet. Il ne sera remis au Client aucun duplicata ou certificat, réémission du Billet, de quelque nature que ce soit, autre que le Billet initial.

Groupes

Pour les groupes, la confirmation de réservation envoyée par notre Service Réservation fait office de billet.

ARTICLE 7 – PAIEMENT

7.1 VENTE AU GUICHET ET EN LIGNE

Le règlement total des prestations s'effectue à la commande.

7.2 BILLETTERIE GROUPES

Le solde à régler est payable au plus tard le jour de la visite, avant le départ de l'activité ou, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte.

7.3 MODES DE REGLEMENT

Les modes de règlement acceptés sont : - Les cartes bancaires nationales et internationales (CB, Visa et Mastercard), - Les chèques bancaires et postaux (à l'ordre de ALFRAN GESTION LA CITÉ DE L'HUÎTRE), - Les espèces, - Les chèques vacances (ANCV – Pas de rendu monnaie). Pour la vente en ligne, seules les cartes bancaires mentionnées ci-dessus sont valides.

ARTICLE 8 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR

En cas d'annulation de son fait, le Vendeur proposera un échange de dates pour l'activité ou un remboursement, au choix du client. Seul le remboursement des sommes versées pourra être réclamé, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dédommagement. Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique, s'il est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique. (Article L211-14 Code Tourisme) Le remboursement du Vendeur auprès du Client sera effectué dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du Contrat.

ARTICLE 9 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

BILLETTERIE INDIVIDUELLE

Toute visite interrompue ou abrégée à l'initiative du client ne pourra donner lieu à un remboursement même partiel.

ARTICLE 10 – ASSURANCE

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
- Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de visite compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
- Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

Respect des horaires

Il est demandé à tous les clients (Individuels & groupes) d'être présents au point de rendez-vous environ 5 minutes avant le début de l'activités, dans un souci de respect des horaires.

ARTICLE 12 – Consignes de sécurité

Tout Bénéficiaire participant à une activité de LA CITÉ DE L'HUÎTRE reconnaît avoir pris connaissance des consignes de sécurité mises à sa disposition dans les conditions générales de ventes.

Il s'engage à les respecter, à les diffuser et à les faire respecter par les personnes l'accompagnant. Tout participant doit veiller particulièrement à la sécurité de ses enfants. Il est notamment strictement interdit :

- Du fumer sur la totalité du parcours
- De toucher les animaux exposés
- De consommer de l'alcool (hors restaurant), d'être en état d'ébriété sur le parc

Modalités d'alerte en cas d'accident :

- En cas d'accident ou de problème grave, contactez le personnel de LA CITÉ DE L'HUÎTRE

Sanctions

- Tout contrevenant s'expose à des sanctions n'ouvrant pas droit à dédommagement, indemnisation ou remboursement, même lorsque ces sanctions après avertissement ont conduit à l'expulsion sans indemnité et ainsi empêché la réalisation de tout ou partie des prestations.

ARTICLE 13 – RECLAMATION & SERVICE APRES VENTE Informations Service Client

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients d'ALFRAN est à la disposition du Client : Par téléphone au : 05 46 36 78 98. Par courriel : infos@cite-huitre.com Par courrier adressé à l'adresse rue des Martyrs – La Cayenne 17320 Marennes-Hiers-Brouage.

ARTICLE 14 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français. Tout différend relatif à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable, sera soumis à la juridiction des tribunaux, même en cas de pluralité de défendeurs. ALFRAN se réserve le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le client.

ARTICLE 15 – ACTIVITES DE PLEINE NATURE

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à aucune indemnité, ainsi qu'il est dit à l'article 9 ci-avant. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due. Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

ARTICLE 16 - REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

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.

ARTICLE 17 - DONNEES PERSONNELLES

ALFRAN agissant en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la vente des Billets. Conformément aux obligations légales, ALFRAN ne recueille auprès des Clients que les données indispensables au bon déroulement de la vente et de l'envoi électronique des Billets, à l'accès de la Cité de l'Huître ainsi que pour l'établissement des factures et l'amélioration de ses offres. Le Client peut être amené à recevoir d'ALFRAN des courriers électroniques d'information, si le Client y a préalablement consenti. Le Client conserve le droit de refuser une telle communication, soit a priori, en ne donnant pas son consentement au moment de la validation de la commande, soit a posteriori en manifestant son refus par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la rubrique « Informations Service Client » (Article 14 ci-avant) ALFRAN conserve ces informations dans des conditions de sécurité renforcées. Ces données sont notamment protégées par un accès sécurisé. Ces informations ne sont en outre utilisées que par ALFRAN ou ses sous-traitants, soumis aux mêmes obligations, uniquement dans le cadre des finalités pour lesquelles le Client les a communiquées. ALFRAN s'engage à ne pas les transmettre à tout autre tiers sans l'autorisation préalable du Client. Les données personnelles collectées pour gérer la commande seront conservées pendant dix (10) ans. Les données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans. Les données relatives au paiement seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer à recevoir des offres commerciales de la part d'ALFRAN. Conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut à tout moment exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de retrait concernant ces données en contactant ALFRAN via le formulaire de contact ou par courrier à l'adresse indiquée dans la rubrique « Informations Service Client » (Article 13 ci-avant).

ARTICLE 18 – DISPOSITIONS DIVERSES

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française.

IDENTITE DU VENDEUR

SAS ALFRAN au capital de 358 000,00€

Siège Social : 11, allée Rolland Pilain - 37320 Esvres

Tél : 05 46 36 78 98 – infos@cite-huitre.com

SIRET 491 079 075 00033

APE : 9103Z

TVA intra communautaire : FR73 4910 79075