

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RELATIVES AUX PRESTATIONS DE BILLETTERIE EN LIGNE

### Article 1. APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes de billets Internet passées sur le site Internet du Gouffre de Padirac : [www.gouffre-de-padirac.com](http://www.gouffre-de-padirac.com) via l'interface [billetterie.gouffre-de-padirac.com](http://billetterie.gouffre-de-padirac.com), pour une date de visite déterminée. Le Gouffre de Padirac se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis ces présentes conditions. Dans cette hypothèse, les adaptations ou modifications seront applicables à toutes commandes intervenant à compter de la publication sur le site des conditions générales modifiées.

### Article 2. RELATIONS CONTRACTUELLES

2.1. Les informations figurant sur le site Internet du Gouffre de Padirac peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé à la conclusion de sa commande.

2.2. La S.E.S. du Gouffre de Padirac est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Le Gouffre de Padirac ne peut être tenu responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tout tiers à l'organisation.

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, le Gouffre de Padirac se réserve le droit d'annuler la commande.

2.4. Toute commande implique de plein droit pour le détenteur de l'e-Ticket, l'acceptation de se conformer une fois sur site, au règlement intérieur des visiteurs du Gouffre de Padirac, annexé ci-après.

### Article 3. PRIX

Les prix figurant sur le site Internet du Gouffre de Padirac sont applicables jusqu'à la date de fermeture annuelle et s'entendent Toutes Taxes Comprises. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs et peuvent être révisés après la commande, uniquement en cas de variation des taxes afférentes aux prestations vendues.

### Article 4. PAIEMENT

4.1. Tous les règlements sont effectués en euros.

4.2. Le paiement par carte bancaire permet au Client d'acheter les billets en ligne, immédiatement de manière ferme et définitive, étant précisé qu'un seul mode de paiement n'est autorisé par commande.

4.3. Les cartes bancaires acceptées sont celles des réseaux Carte Bleue, Visa, American Express et Mastercard, en cours de validité et ne faisant pas l'objet d'opposition bancaire.

4.4. Le paiement doit intervenir au moment de la commande, par carte bancaire exclusivement au moyen du système de paiement sécurisé sans aucun frais supplémentaire.

4.5. Le Gouffre de Padirac n'est pas responsable des frais sur les transactions par carte bancaire, occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

4.6. Tous les paiements effectués sur le site internet sont assurés par la plate-forme de paiement sécurisé Paybox/Transaction Systems – 11 A Rue Jacques Cartier – 78280 Guyancourt. Ceci implique qu'aucune

information bancaire concernant le client ne transite via le site internet du Gouffre de Padirac et l'interface [billetterie.gouffre-de-padirac.com](http://billetterie.gouffre-de-padirac.com). 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.

4.7. Le Gouffre de Padirac se réserve le droit de refuser d'honorer une commande de billets émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

### Article 5. OBTENTION DES E-TICKETS

5.1. Une fois le paiement effectué, le Client reçoit un e-mail comportant la confirmation de la commande ainsi que les e-Ticket(s) au format «PDF».

5.2. Indépendamment de l'e-mail de confirmation de la commande, le Client reçoit également par e-mail la confirmation du paiement lié à sa transaction bancaire.

5.3. Chaque e-Ticket codé est uniquement valable pour la date et le créneau horaire sélectionnés lors la commande et indiqués sur l'e-Ticket.

5.4. Chaque document de commande est unique, est reconnu électroniquement (code-barres sur e-tickets ou bons d'échange/contremarques) et est associé à la structure partenaire. A ce titre, il ne doit en aucun cas être photocopié. Toute reproduction est frauduleuse et inutile car chaque code barre de document est unique. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Gouffre de Padirac plusieurs fois avec le même document de commande (e-Ticket ou bon d'échange/contremarque).

5.5. Les e-Tickets ne sont ni cessibles, ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables. Toutefois, la direction de l'établissement se réserve le droit, à titre exceptionnel, et selon disponibilités, de modifier la date et l'heure de visite d'un ou plusieurs e-Ticket(s). La demande de modification, à l'initiative du Client, devra alors être effectuée sur place au Bureau Accueil, et sera soumise à des frais de dossier d'un montant forfaitaire de 2.00€ TTC par ticket échangé.

5.6. Lors des contrôles à l'entrée et sur le parcours de visite, une pièce d'identité avec photographie officielle en cours de validité (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour) pourra être demandée notamment pour vérifier l'éligibilité des titulaires d'e-Tickets aux tarifs réduits (Enfants, Etudiants, Personne détentrice d'une carte de handicap...). En l'absence des documents précités, le site se réserve la possibilité d'appliquer le prix d'entrée au public à tarif plein.

L'âge à prendre en considération pour bénéficier du tarif Enfant est l'âge de l'enfant au jour de la visite

5.7. Le Gouffre de Padirac décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou de téléchargement de commande de billets Internet téléchargeables par les soins du client.

5.8. Le Gouffre de Padirac 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.**

5.9. Les commandes d'e-Tickets sont disponibles en permanence sur le site internet, dans l'historique de commande, jusqu'à la date de la visite.

5.10. Le Gouffre de Padirac 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.**

5.11. Les commandes d'e-Tickets sont disponibles en permanence sur le site internet, dans l'historique de commande, jusqu'à la date de la visite.

### Article 6. CONTRÔLE DES E-TICKETS ACCÈS AU PARCOURS DE VISITE

6.1. Le Client doit présenter son e-Ticket directement au contrôle d'accès, dans le Pavillon d'Accueil, au plus tard dans les 15 minutes suivant l'horaire de rendez-

vous indiqué. Ce e-Ticket est uniquement valable pour la date et le créneau horaire précisés sur ce document.

6.2. L'e-Ticket doit être présenté imprimé sur papier A4 ou sur smartphone/tablette, pour lecture électronique du code-barres. Le Gouffre de Padirac décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir lors de l'impression des e-Tickets. Des documents partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés de fait comme non valables. **Le Client est averti qu'il ne pourra procéder à une réimpression de son e-ticket sur le site du Gouffre de Padirac.** Lorsque l'e-Ticket est présenté depuis un support numérique portable (smartphone ou tablette), le Client aura nécessairement effectué le téléchargement dudit document préalablement à sa venue sur place et aura dû s'assurer du bon fonctionnement et de l'autonomie de batterie de son appareil mobile. Le Client doit présenter le document de manière à ce que le code-barres puisse être directement scanné sans aucune intervention de la part du personnel du Gouffre de Padirac. Des documents partiellement téléchargés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables.

6.3. Chaque visiteur devra conserver son e-Ticket pendant toute la durée de sa visite et être en mesure de le présenter pour contrôle sur simple demande d'un employé du Gouffre de Padirac.

### Article 7. ANNULATION - REMBOURSEMENT

7.1. Absence de droit de rétractation : en application de l'article L 121-21-8 du Code de la consommation, les prestations proposées par le Gouffre de Padirac, en tant que prestations de loisirs, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du même Code, en matière de vente à distance.

7.2. Un e-Ticket ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas de fermeture au public.

7.3. Le Gouffre de Padirac se réserve la possibilité de modifier les horaires d'admission ou fermer le site à tout moment, notamment dans le souci de préserver la sécurité des visiteurs et/ou des employés.

En cas d'annulation ou de report des prestations, le Client consent à être contacté par le Gouffre de Padirac aux coordonnées saisies lors de la commande, de sorte que le remboursement des e-Tickets ou leur substitution soit arrangés. Dans tous les cas, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

7.4. En cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables, le Client dispose de la faculté de solliciter la résolution sans frais de la commande d'e-Ticket, à moins qu'il ne sollicite un report. Ces circonstances devront être démontrées par des éléments objectifs afin qu'il soit fait droit à la demande.

Le Gouffre de Padirac se réserve le droit d'annuler toute réservation si des événements de force majeure, des cas fortuits, des circonstances exceptionnelles et inévitables l'y contraignent, sans que cette liste ne soit exhaustive : incendie, dégâts des eaux, tempête, impossibilité d'accès, fermeture administrative, pandémie... Dans ce cas, le Client consent à être contacté par la SES de Padirac aux coordonnées saisies dans son dossier, de sorte que le remboursement ou report des prestations soit organisé. Dans tous les cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

### Article 8. SÉCURISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

8.1. Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (« RGPD » n°2016/679/UE du 27 avril 2016, La Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac, en qualité de responsable de traitement, garantit le respect de la vie privée du Client et ses données personnelles.

8.2. Le Client est informé que les informations qu'il communique par le biais du site internet, sur la base soit de mesures précontractuelles ou de l'exécution d'un contrat à des fins de gestion de la relation client, soit de l'intérêt légitime poursuivi par la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac afin de pouvoir répondre à ses demandes, sont destinées aux services habilités de la société à des fins de gestion des relations avec ses clients.

8.3. Les données personnelles collectées par le Gouffre de Padirac lors de l'achat d'un billet sur internet et communiquées volontairement par le Client (notamment les noms, adresses emails, informations relatives aux cartes bancaires) sont strictement collectées pour les besoins de l'activité de la société et

l'identification de la clientèle. Les données collectées ne font l'objet d'aucune commercialisation, ni diffusion à des tiers. Les formulaires de collecte présents sur le site précisent notamment la finalité, les destinataires, la durée de conservation, et le caractère obligatoire ou facultatif des données demandées.

8.4. Les données personnelles collectées et traitées par le site sont protégées par des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

8.5. Le Client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité le cas échéant, et d'opposition sur les données le concernant. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant au service DPO de la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac à l'adresse électronique [dpo@gouffre-de-padirac.com](mailto:dpo@gouffre-de-padirac.com) ou au [18 rue des Belles Feuilles, 75116 PARIS](#). Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

---

#### Article 9. DROIT

---

9.1. Tout différend pour quelque cause que ce soit fera l'objet d'une tentative de conciliation par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, cette tentative de conciliation n'étant toutefois pas un préalable à la sollicitation de mesures conservatoires.

9.2. Conformément aux dispositions de l'article L.133-4 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

9.3. Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre au droit français. A défaut d'une solution amiable dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception par la partie destinataire de la demande de conciliation, tout litige concernant la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat relèvera des tribunaux compétents à Cahors (46).