



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Grand public – Site du Pont du Gard

Version en vigueur au 09 05 2022

### Table des matières

PREAMBULE .....	3
Article liminaire - Objet des Conditions Générales de Vente.....	3
Article I. Champ d'application .....	4
Article II. Tarification du parking et conditions d'abonnement .....	4
Article III. Tarifs des visites des espaces culturels, des visites guidées et animations.....	5
Article IV. Gratuité et réductions .....	6
Article V. Conditions d'achat et d'utilisation des prestations de billetterie.....	6
Modalités et dispositions particulières applicables aux commande en ligne (Internet) .....	7
1. Identification, création et suppression d'un compte .....	7
2. Processus de commande .....	7
3. Modalités de règlement et de paiement .....	8
4. Exercice du droit de rétractation .....	9
5. Conditions de validité et modalités d'utilisation de l'e-billet .....	9
Article VI. Conditions de vente spécifiques aux produits « Boutique » et « Restauration » vendus sur place.....	10
a. Champ d'application .....	10
b. Prix - Modalités de paiement .....	10
c. Produits .....	10

1

Établissement Public de Coopération Culturelle Pont du Gard

La Bégude – 400 route du Pont du Gard • 30210 Vers-Pont-Du Gard • T. 04 66 37 50 99 • F. 04 66 37 51 50 • [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr)

Arrêté préfectoral N°2003-94-2 • RCS NÎMES 448 279 844 • N° SIRET 448 279 844 00014 • CODE APE 9103Z • TVA INTRA N° FR 1944827984 • ORG

AUTORISE PAR ARRETE PREFECTORAL

REÇU EN PRÉFECTURE

le 25/03/2022

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-030-448279844-20220324-2022\_08-DE

d. Garanties légales des produits .....	11
e. Transfert des risques - Transfert de la propriété .....	11
Article VII. Données personnelles .....	11
VII -1 Définitions .....	11
VII -2 Finalités du Traitement et droits relatifs aux Données Personnelles .....	11
VII -3 Engagements de l'EPCC PONT DU GARD EN MATIERE DE DONNEES PERSONNELLES.....	13
VII -4 Durée de conservation des Données Personnelles concernées.....	14
VII -5 Coordonnées du Délégué à la Protection des Données de l'EPCC PONT DU GARD .....	14
Article VIII. Responsabilités .....	14
Article IX - Responsabilités en cas d'utilisation frauduleuse de billets.....	15
Article X – Règlement intérieur .....	15
Article XI. Preuve, conservation et archivage .....	15
Article XII. Annulation, réclamation et remboursement .....	15
Article XIII. Service Clientèle.....	16
XIV. Propriété Intellectuelle .....	17
XV. Droit applicable – Litiges .....	17

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

### **« GRAND PUBLIC » - SITE DU PONT DU GARD**

#### **PREAMBULE**

Créé par l'arrêté préfectoral n°2003-94-2 du 4 avril 2003, l'Etablissement Public de Coopération Culturelle du Pont du Gard gère le site du Pont du Gard. Il s'agit d'un établissement public à caractère industriel et commercial. A ce titre, l'EPCC PONT DU GARD est l'unique cocontractant et interlocuteur du client, et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »).

Dans les CGV, le terme « CLIENT » désigne toute personne physique qui achète des prestations ou produits à l'EPCC PONT DU GARD.

IDENTIFICATION DU « VENDEUR » :

L'Etablissement Public de Coopération Culturelle du Pont Du Gard (« EPCC PONT DU GARD »)

400 Route du Pont du Gard - 30210 VERS PONT DU GARD

SIRET N°448 279 844 00014

Tél. : 04 66 37 50 99

Courriel: [contact@pontdugard.fr](mailto:contact@pontdugard.fr)

Le vendeur et le client sont individuellement désignés une « Partie » et collectivement les « Parties ».

#### **Article liminaire - Objet des Conditions Générales de Vente**

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les conditions de vente au Grand Public sur site ou en ligne via le site [www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr) et [www.parking.pontdugard.fr](http://www.parking.pontdugard.fr).

Tout achat ainsi effectué par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente. Sauf accord contraire et écrit du vendeur, les CGV prévalent sur toute condition pouvant figurer dans les documents du client de sorte que l'application de l'article 1119 alinéa 2 du code civil est écartée le cas échéant.

Par ailleurs, les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente ou d'achat, notamment celles en vigueur pour les ventes par les réseaux de vente partenaires, les CGV groupes et les CGV Business-événementiel.

L'EPCC PONT DU GARD se réserve la possibilité d'adapter les présentes CGV ou de les modifier à tout moment, et sans préavis. Le client est invité à cet égard à consulter régulièrement le site internet [www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr). En cas de modification, la version des CGV qui s'applique sera celles en vigueur au jour de la passation de la commande ou de l'achat.

Les CGV sont conformes à l'article L111-2 du code de la consommation.

## **Article I. Champ d'application**

Les CGV s'appliquent à toutes les personnes physiques dites « clients ou visiteurs Grand Public » qui effectuent des achats de prestations et produits dans un cadre individuel et privé. Ces achats peuvent porter sur des prestations de stationnement, de visites des espaces culturels, de visites guidées, d'animations, de spectacles, sur des produits de consommation et d'une manière générale sur tout produit ou prestation vendus sur site ou en ligne par l'EPCC PONT DU GARD.

Pour les prestations liées à la billetterie, l'EPCC PONT DU GARD utilise une billetterie dématérialisée et délivre à ses clients des droits d'accès au site, ces droits d'accès étant ci-après dénommés « billets ».

## **Article II. Tarification du parking et conditions d'abonnement**

Le client est informé que le tarif de parking est pour l'EPCC PONT DU GARD une source de contribution des clients à l'entretien, à la préservation et à la valorisation du site patrimonial historique et naturel.

Le stationnement sur le parking véhicules légers (« VL ») en rive droite ou en rive gauche du site, dans la limite des places disponibles, est à payer sur place par véhicule le jour de la visite sur présentation du ticket reçu à la borne d'entrée du parking. Le règlement peut s'effectuer (i) soit à l'une des caisses automatiques situées en rive gauche et en rive droite, (ii) soit à la borne de sortie du parking, par carte bancaire uniquement, (iii) soit à la billetterie, lorsque celle-ci est ouverte au public. Ce tarif parking donne droit en outre à la visite de l'ensemble des espaces extérieurs du site (hors événement particulier qui se déroulerait en extérieur et qui ferait l'objet d'une tarification spécifique), au stationnement pour une durée qui se confond avec les horaires en vigueur du site.

Le tarif parking en vigueur fixé par délibération du Conseil d'administration de l'EPCC PONT DU GARD est exprimé en € TTC et est affiché à l'entrée des parkings, ainsi que sur le site internet [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr).

L'EPCC PONT DU GARD se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Le site du Pont du Gard dispose d'un système de reconnaissance de plaques permettant d'identifier le véhicule du client dont la finalité est de lui proposer de transformer son billet de parking valable à la journée en abonnement annuel, valable uniquement pour le véhicule concerné, à compter de la date d'achat du billet à la journée et selon les conditions ci-après :

Une fois le paiement effectué et dès sa sortie du parking, le client dispose d'un délai de 14 jours calendaires après la date d'achat, correspondant au délai de conservation des données de plaques d'immatriculation par le système informatique de l'EPCC PONT DU GARD (voir également article VII des CGV), pour créer un compte d'abonnement en ligne, sans supplément de prix, via le formulaire disponible sur le site indiqué sur les tickets.

Pour cela, le client doit renseigner ses nom, prénom, adresse courriel, ainsi que le numéro de la plaque d'immatriculation du véhicule avec lequel il a effectué sa visite, afin qu'il soit reconnu par le système. Le client s'engage à ce que les informations saisies dans ce formulaire d'inscription soient exactes et correctes.

Une fois sa saisie terminée, vérifiée et validée, le client recevra un email de confirmation de son abonnement qui sera automatiquement effectif

L'accès au site se fera alors grâce à la reconnaissance de la plaque d'immatriculation du client abonné lors de l'entrée et la sortie des parkings. Pour les véhicules ne disposant pas de plaque d'immatriculation à l'avant, comme les motos, la demande d'abonnement doit être formulée

auprès des agents d'accueil le jour de leur visite ou au service client à l'adresse [reservation@pontdugard.fr](mailto:reservation@pontdugard.fr) dans un délai maximum de 14 jours après leur date de visite, accompagné de la carte grise du véhicule.

Dans le cas où le système n'aurait pas pu lire correctement le numéro de plaque d'immatriculation, il ne sera pas possible pour le client de convertir son billet de parking en abonnement annuel, ce dernier fonctionnant uniquement grâce au système de reconnaissance de plaques. Le client ne pourra demander à ce titre aucun dédommagement ou droit d'abonnement.

En outre, l'abonnement est lié au numéro d'immatriculation du véhicule et à la personne propriétaire du véhicule. Par suite, en cas de cession du véhicule par l'abonné à un tiers l'abonnement sera résilié de plein droit et il ne pourra être reporté sur un autre véhicule de l'abonné. Seul l'achat d'un nouveau billet de parking pourra donner lieu à un nouvel abonnement dans les conditions susmentionnées.

Un abonnement ne peut faire l'objet d'une exploitation commerciale ou professionnelle par le client. Si une utilisation frauduleuse ou de nature professionnelle était constatée, l'EPCC PONT DU GARD se réserve la possibilité de résilier l'abonnement en cours sans délai et sans indemnité d'aucune sorte.

En cas de perte du ticket de parking avant paiement ou de non-paiement du parking, le client pourra demander un ticket à la caisse automatique ou en billetterie si celle-ci est ouverte, sans supplément de prix, mais ne pourra pas prétendre à la possibilité de conversion en abonnement annuel.

Toute sortie du site dans la journée est considérée comme définitive. Il n'est pas possible pour le client de faire valoir un droit au stationnement à la journée après la sortie du site.

**IMPORTANT :** les parkings ne sont pas gardiennés et l'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité en cas de vol ou dégradation du véhicule ou des biens à l'intérieur. Le client est invité à fermer son véhicule et à ne laisser à l'intérieur aucun objet de valeur ni aucun objet apparent.

En cas de fermeture exceptionnelle des parkings, les jours et horaires de fermeture seront communiqués dans les meilleurs délais notamment sur le site internet [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr).

Enfin, il est strictement interdit à tout client de laisser son véhicule stationné la nuit dans un parking, sous peine de facturation d'une redevance forfaitaire de 45 € TTC par véhicule et par nuit pour occupation sans titre du domaine public.

### **Article III. Tarifs des visites des espaces culturels, des visites guidées et animations**

Les tarifs affichés sur le site internet [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr) ou sur le site de l'EPCC PONT DU GARD sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC), en Euros, et correspondent aux tarifs en vigueur. Des frais supplémentaires peuvent être appliqués, en particulier pour la vente en ligne.

Le prix des produits affiché en billetterie est indiqué en Euros (€), toutes taxes comprises (T.T.C.).

Toutes les prestations/produits sont payables en euros uniquement.

L'achat d'un billet d'entrée donnant accès aux espaces culturels du site du Pont du Gard est une offre forfaitaire, applicable à chaque client. Le billet donne accès au Musée, au Cinéma, à l'espace Ludo et à l'exposition temporaire dans la limite des places disponibles, des horaires d'ouverture et pour la date ou la période indiquée sur le billet. La fermeture éventuelle d'un des espaces, pour quelque cause que ce soit, n'entraîne pas de réduction de tarif.

Le billet d'entrée aux espaces culturels du site du Pont du Gard ne donne pas, sauf mention contraire sur le billet, accès aux prestations annexes (ex : visites animées, ...). En revanche, le billet donnant droit à une visite guidée ou animée ou à un atelier spécifique inclut le droit d'entrée aux espaces culturels, uniquement au jour indiqué sur le billet qui devra être présenté lors du contrôle d'accès à l'entrée des espaces culturels. Les personnes déjà titulaires d'un billet d'entrée aux espaces culturels pourront l'échanger avec un billet donnant droit à une visite guidée ou animée ou à un atelier spécifique en payant le supplément correspondant.

Les prestations et produits proposés sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD ([www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr)), régies par les CGV, sont valables tant qu'elles demeurent en ligne, jusqu'à épuisement des possibilités. L'offre de l'EPCC PONT DU GARD est toutefois susceptible d'évoluer en temps réel sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation si un produit ou une prestation annoncés sur le site Internet n'étaient plus disponibles.

Le client doit s'assurer avant sa venue, sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD, des conditions et horaires d'ouverture des espaces inclus dans la prestation du jour de sa visite, en particulier lors d'un achat en ligne. Ces règles s'appliquent de la même façon pour les bénéficiaires de gratuités visées à l'article IV des CGV.

#### **Article IV. Gratuité et réductions**

Conditions d'octroi des réductions ou gratuités :

Le client reconnaît avoir pris connaissance des réductions ou gratuités auxquelles il peut prétendre pour l'achat ou la commande de billets ou produits, ces réductions étant indiquées dans les conditions tarifaires affichées sur le site et publiées sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD.

Seuls billets bénéficiant d'une gratuité « enfant » peuvent être achetés sur la billetterie en ligne lors de l'achat de billet(s) adulte au cours de la même transaction. Toutes les autres gratuités ne peuvent être appliquées que sur place, aux points d'accueil et sur justificatifs.

Les clients bénéficiant de tarifs réduits, du tarif « enfant » ou d'autres gratuités, doivent présenter un justificatif, lors de l'achat sur place ou lors de leur venue sur site si l'achat est réalisé par Internet, leur permettant d'attester qu'ils remplissent les conditions fixées pour bénéficier du tarif réduit ou de la gratuité. Si le tarif correspondant n'est pas disponible à la vente en ligne, le client pourra obtenir la délivrance du billet sur place. Dans tous les cas, le client qui achète un billet à tarif réduit par Internet devra se présenter sur place avec le ou les documents permettant de justifier de son éligibilité au tarif correspondant, ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité. En cas de non-présentation de ces justificatifs sur place, le client ne pourra accéder au site ou aux prestations concernées, sauf s'il s'acquitte du paiement d'un complément de prix représentant la différence du prix qu'il a payé avec le tarif plein.

#### **Article V. Conditions d'achat et d'utilisation des prestations de billetterie**

L'achat d'une prestation et l'émission du billet correspondant ne constituent pas un droit à « coupe-file » sauf indication contraire sur le billet acheté.

Les modalités d'accès au site, aux espaces culturels et à la visite guidée ou animée, aux autres animation ou événements, sont précisées sur le e-billet (c'est-à-dire un billet acheté en ligne et imprimable) et/ou à l'arrivée du client sur le site. Un billet est valable uniquement pour les prestations et pour la date ou la période indiquées dans l'offre correspondante, et mentionnées sur le billet. Le billet doit être conservé pendant toute la durée de la présence dans les espaces culturels ou lors de la visite guidée ou de l'animation, afin de pouvoir être présenté lors des différents contrôles d'accès.

Lors des contrôles, le client doit obligatoirement être muni :

6

Établissement Public de Coopération Culturelle Pont du Gard

La Bégude - 400 route du Pont du Gard • 30210 Vers-Pont-Du Gard • T. 04 66 37 50 99 • F. 04 66 37 51 50 • [www.pontdugard.fr](http://www.pontdugard.fr)

Arrêté préfectoral N°2003-94-2 • RCS NÎMES 448 279 844 • N° SIRET 448 279 844 00014 • CODE APE 9103Z • TVA INTRA N° FR 1944827984 • ORC

AUTORISE PAR ARRETE PREFECTORAL

REÇU EN PRÉFECTURE

le 25/03/2022

Application agréée E-legalite.com

99\_DE-030-448279844-20220324-2022\_08-DE

- d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants ;
- ainsi que, le cas échéant, d'un justificatif du droit à tarif réduit ou à gratuité (carte d'identité pour les mineurs, carte d'étudiant, attestation statut demandeur d'emploi, carte d'invalidité...).

Le billet est uniquement valable pour la prestation achetée, à la date et aux conditions figurant sur le billet.

**IMPORTANT :** Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer, revendre ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction du billet et l'utilisation de la copie de ce billet sont passibles de poursuites pénales, et l'EPCC PONT DU GARD se réserve la possibilité de porter plainte contre l'auteur des faits.

En cas de non-respect par le client des règles prévues par les CGV, son billet sera considéré comme non valable et le client ne pourra prétendre à aucune indemnité d'aucune sorte.

### **Modalités et dispositions particulières applicables aux commande en ligne (Internet)**

#### **1. Identification, création et suppression d'un compte**

Pour pouvoir commander un billet en ligne sur le site Internet [www.billetterie.pontdugard.fr](http://www.billetterie.pontdugard.fr), le client est invité à créer un compte ou bien à s'identifier, s'il dispose déjà d'un compte.

Lors de la création du compte, le client doit remplir le formulaire et renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires pour que la commande puisse être traitée :

- Nom, prénom et coordonnées postales
- Adresse email en cours de validité
- Mot de passe
- Date de naissance
- Numéro de téléphone (notamment pour permettre l'envoi de sms dans certains cas, comme l'annulation d'événement)

Le client s'engage à ce que les informations saisies dans ce formulaire d'inscription soient exactes et complètes.

Une confirmation de l'inscription et de la création du compte est ensuite envoyée à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire d'inscription.

Pour la suppression de ce compte, voir les modalités de gestion des données personnelles (voir ci-dessous article VII)

#### **2. Processus de commande**

Pour toute commande en ligne le client devra renseigner et compléter les étapes suivantes :

- Création d'un compte ou identification via un compte existant ;
- Choix du type de prestation(s) et des quantités ;
- Acceptation des CGV : le client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV avant la passation de la commande et les avoir acceptées en cochant la case correspondante. La validation de la commande vaut en tout état de cause acceptation de ces conditions générales de vente ;

- Confirmation du contenu de la commande et de son montant ;
- Code de réduction à renseigner le cas échéant avant le paiement (uniquement pour les clients disposant d'un code réduction fourni par l'EPCC Pont du Gard, par un Comité d'entreprise, ou un professionnel ayant un accord avec le service commercial de l'EPCC Pont du Gard ou dans le cadre d'une opération commerciale mise en place par l'EPCC Pont du Gard. Le code de réduction est personnel et unique ; il ne peut être cédé ;
- Paiement en ligne de la commande ;
- Réception par le client d'un e-mail de confirmation de commande et des e-billets à télécharger et/ou imprimer par ses soins ;
- Mise à disposition d'un justificatif de la transaction effectuée dans l'espace client pour téléchargement ou impression éventuelle par le client.

La commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage l'EPCC PONT DU GARD qu'à réception par le client d'un courriel de confirmation. En conséquence, le client est invité à consulter sa messagerie électronique. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées qu'il a renseignées sont correctes.

### 3. Modalités de règlement et de paiement

Le paiement effectué par le client vaut acceptation définitive de la nature des prestations et / ou produits achetés, de leur quantité et des prix appliqués. Le client ne pourra prétendre à quelque remboursement que ce soit en cas d'erreur de sa part sur les quantités, les prestations ou les dates. Le paiement des billets par le client s'effectue exclusivement en Euro et par carte bancaire. Le client garantit à l'EPCC PONT DU GARD qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande.

Après vérification de la commande, le client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé VADS (3D SECURE). Il effectue le paiement en ligne au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

Le compte bancaire du client sera débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. En cas de refus du centre de paiement, la commande sera automatiquement annulée.

L'EPCC PONT DU GARD a pour obligation d'établir un justificatif de vente. Un exemplaire sera disponible (par téléchargement/impression) dans le compte du client. Un deuxième exemplaire sera conservé pendant au moins cinq ans par l'EPCC PONT DU GARD.

Les données enregistrées constituent la preuve de l'ensemble des transactions intervenues entre l'EPCC PONT DU GARD et le client.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le client n'est possible une fois son paiement confirmé (voir également point n°4 ci-après).

L'EPCC PONT DU GARD a adopté la solution de paiement en ligne sécurisé PAYZEN, 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 admis par les banques.

L'EPCC PONT DU GARD garantit au client que les moyens 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.



#### 4. Exercice du droit de rétractation

En application de l'article L221-28-12° du Code de la Consommation, les prestations proposées par l'EPCC PONT DU GARD aux clients, sont des « De prestations de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ». Ces prestations ne sont donc pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même code s'agissant de contrats conclus à distance et hors établissement.

#### 5. Conditions de validité et modalités d'utilisation de l'e-billet

Le e-billet n'est valable que :

- s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge. Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non-valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le client a la responsabilité d'imprimer à nouveau billet. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, le client doit s'assurer que les informations écrites sur le billet, ainsi que le code barre sont parfaitement lisibles.
- Ou s'il est présenté de façon dématérialisée sur un terminal tel que smartphone ou tablette numérique. Dans ce cas, le client doit vérifier que le code-barre et les informations figurant sur le billet sont bien lisibles, et veiller à télécharger en amont ses billets sur son terminal. L'EPCC PONT DU GARD ne pourra en aucune manière être tenu responsable d'éventuelles difficultés d'accès aux réseaux des opérateurs mobiles lors de la venue sur site, du vol, de la perte ou du mauvais fonctionnement du terminal du client.

Aucun dispositif ne permet au client d'imprimer sur place, le jour de la visite, un billet.

L'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité quant aux anomalies pouvant survenir en cours d'impression du billet ou par suite de négligence du client en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de son billet.

L'e-billet est personnel. Il ne peut être ni cédé ni revendu.

L'e-billet ne constitue pas un « coupe-file » (sauf indication contraire sur le billet acheté). L'e-billet billet est valable uniquement pour les prestations et pour la date ou la période indiquées dans l'offre correspondante, et mentionnées sur l'e-billet. L'e-billet doit être conservé pendant toute la durée de la présence dans les espaces culturels ou lors de la visite guidée ou de l'animation, afin de pouvoir être présenté lors des différents contrôles d'accès. Lors des contrôles, le client doit obligatoirement être muni :

- d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo : carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants
- ainsi que, le cas échéant, d'un justificatif du droit à tarif réduit ou à gratuité (carte d'identité pour les mineurs, carte d'étudiant, attestation statut demandeur d'emploi, carte d'invalidité...)

D'autre part, le prix affiché sur le billet remis au client n'affiche pas les frais supplémentaires appliqués en sus (le cas échéant, frais de commission ou frais de gestion).

L'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité pour les anomalies ne relevant pas de son fait et pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression des e-billets.

## **Article VI. Conditions de vente spécifiques aux produits « Boutique » et « Restauration » vendus sur place**

### *a. Champ d'application*

Les présentes conditions s'appliquent à toutes les ventes conclues entre l'EPCC PONT DU GARD et un client qui achète des produits proposés à la vente par l'EPCC PONT DU GARD dans ses espaces de vente.

**IMPORTANT :** Ces conditions ne s'appliquent pas aux prestations de restauration proposées par le restaurant « Les Terrasses », ni aux produits proposés à la vente par le Bistrot « les Petites Terrasses », situés en rive droite, qui sont exploités par des tiers à l'EPCC PONT DU GARD, sous leur propre responsabilité, et dans le cadre conventionnel qui les lie à l'EPCC.

Le fait pour le client d'acheter des produits dans une boutique ou dans les espaces de restauration de l'EPCC PONT DU GARD implique son acceptation sans réserve et son adhésion pleine et entière aux conditions générales de vente spécifiquement applicables qui sont disponibles au point accueil de la boutique ou auprès du personnel, sur demande du client.

Le fait que l'EPCC PONT DU GARD ne fasse pas application à un moment donné d'un quelconque article des conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir.

L'offre de vente proposée par l'EPCC PONT DU GARD dans ses boutiques est exclusivement destinée aux clients ayant juridiquement la capacité de contracter. Tout client est réputé remplir cette condition.

### *b. Prix - Modalités de paiement*

Les produits sont vendus au client au tarif en vigueur au jour où le client procède à l'achat en boutique.

Le prix des produits est payable comptant en totalité au jour de l'achat en magasin par le client, selon les modalités suivantes :

- en espèces, ce dans la limite prévue par la réglementation en vigueur ;
- par carte bancaire selon les modalités affichées en caisse ;
- par chèque bancaire. En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France ou à Monaco, dûment complété et signé par le client et libellé à l'ordre du « Régisseur de recettes de l'EPCC PONT DU GARD » ; la production d'une ou deux pièces d'identité pourra être exigée pour tout paiement par chèque ;
- par titre déjeuner ou chèque vacances, selon la réglementation en vigueur. Aucun rendu de monnaie ne sera effectué dans ce cas.

Le client garantit à l'EPCC PONT DU GARD qu'il dispose des fonds nécessaires au règlement du produit. Le client garantit également à l'EPCC PONT DU GARD qu'il est pleinement habilité à utiliser le mode de paiement utilisé pour le règlement de son achat et notamment qu'il dispose, lors de la validation de son achat, des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

### *c. Produits*

Le client est informé, selon la réglementation en vigueur, en boutique des caractéristiques essentielles des produits proposés à la vente. Les caractéristiques des produits sont celles communiquées par le fabricant sur la notice d'emploi ou sur tout autre document joint aux produits.

#### *d. Garanties légales des produits*

Les produits proposés à la vente bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-3 à L.217-17 du code de la consommation) et de la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du code civil) permettant au client de renvoyer les produits défectueux ou non conformes, dans les conditions prévues par la loi.

Pour faire jouer la garantie légale, le client est invité à contacter l'EPCC PONT DU GARD par courrier postal ou par courriel à l'adresse : [contact@pontdugard.fr](mailto:contact@pontdugard.fr)

Aucune garantie commerciale n'est accordée au-delà des garanties légales. Ainsi, en dehors de l'application des garanties légales, les produits ne sont ni repris ni échangés.

#### *e. Transfert des risques - Transfert de la propriété*

Le transfert des risques liés notamment à la perte ou à la détérioration des produits se réalise au moment où le client prend physiquement possession desdits produits en boutique.

Toutefois, le transfert de propriété des produits au profit du client n'a lieu qu'après complet paiement du prix de vente des produits par le client.

### **Article VII. Données personnelles**

#### *VII -1 Définitions*

« Délégué à la Protection des Données » ou « DPD » : désigne la personne nommée à cette fonction par un Responsable de Traitement ou par un Sous-traitant conformément à l'article 37 du RGPD ;

« Données Personnelles » ou « Données » : désigne toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable ; une personne identifiable est celle qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou social ;

« Responsable de Traitement » : désigne le Responsable de traitement tel que défini par le RGPD ;

« Traitement » : désigne toutes les opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction, en lien avec les services objet du contrat d'abonnement.

Pour les autres termes qui ne sont pas définis au présent article ni ailleurs dans les présentes CGV, il convient de se référer aux définitions fournies par le RGPD.

#### *VII -2 Finalités du Traitement et droits relatifs aux Données Personnelles*

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »), le client est informé que des Données Personnelles le concernant :

- font l'objet d'un Traitement automatisé par l'EPCC PONT DU GARD ayant pour finalité de permettre au client l'accès aux produits et prestations vendus ;

- et peuvent être également communiquées aux partenaires de l'EPCC PONT DU GARD pour les besoins des achats réalisés par le client, notamment le paiement en ligne ou l'établissement de factures.

Ces Données Personnelles sont les suivantes :

- civilité, prénom et nom
- date de naissance
- adresse postale (rue, numéro, code postal, localité)
- numéro de téléphone
- adresse courriel
- mot de passe choisi par l'utilisateur
- la nature et la quantité des prestations et / ou produits commandés
- le mode de paiement utilisé
- la date et heure de la commande
- la source d'accès, à savoir web, application iOS, application Android ou autres etc...
- Image et numéro de plaque d'immatriculation du véhicule du client lors de son passage aux bornes d'accès et de sortie des parkings,

Ces Données Personnelles peuvent également être utilisées par l'EPCC PONT DU GARD afin de contacter le client, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou d'une modification de date et/ou du contenu de prestations achetées par le client.

En outre, les Données Personnelles peuvent être utilisées, sur acceptation expresse et préalable du pour lui adresser les lettres d'information et les offres de l'EPCC PONT DU GARD, par SMS ou par courrier électronique.

Les Données Personnelles relatives aux plaques d'immatriculation permettent l'association de la plaque d'immatriculation d'un véhicule à un éventuel abonnement du client ainsi que l'horodatage de ses entrées et sorties du site de l'EPCC PONT DU GARD ;

Les Données Personnelles demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD marquées d'un astérisque, sont obligatoires et nécessaires à la gestion des commandes du client. Le défaut de réponse dans un champ obligatoire entraînera l'impossibilité pour l'EPCC PONT DU GARD de traiter la demande du client.

Conformément à la loi Informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur les Données Personnelles n°2016/79 du 27 avril 2016, le client peut :

- Demander l'accès à ses Données Personnelles (droit d'accès)
- Demander la modification de ses Données Personnelles lorsque ces dernières sont inexactes ou incomplètes (droit de rectification)
- Demander l'effacement de ses Données Personnelles (droit à la suppression ou droit à l'oubli)
- Demander l'arrêt temporaire d'un traitement de tout ou partie de ses Données Personnelles (droit à la limitation du traitement)
- S'opposer à un traitement de ses Données Personnelles à des fins de prospection ou pour des raisons personnelles (droit d'opposition à un traitement)

- Demander une copie de ses Données Personnelles (droit à la portabilité des données)

Enfin, le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Ces droits peuvent être exercés par le client en s'adressant par courriel au DGD à l'adresse : [contact@pontdugard.fr](mailto:contact@pontdugard.fr) ou par courrier à EPCC PONT DU GARD (Service relation client - 400 Route du Pont du Gard – 30210 Vers-Pont du Gard) en justifiant de son identité. De plus, toute demande devra être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité et portant la signature du client et préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse.

Une réponse sera alors adressée au plus vite et en tout état de cause dans un délai d'un (1) mois au plus suivant la réception de la demande.

Le client est informé qu'en cas d'exercice de son droit de suppression ou d'opposition, tout ou partie du site Internet de l'EPCC PONT DU GARD peut lui être rendu inaccessible.

Par ailleurs, le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD utilise des cookies. L'utilisation des cookies peut être désactivée par la sélection, par le client, des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une telle désactivation peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site de vente en ligne des billets.

En achetant en ligne, le client consent expressément au traitement de ses Données Personnelles dans les conditions et pour les finalités décrites au présent article.

### *VII -3 Engagements de l'EPCC PONT DU GARD en matière de données personnelles*

Dans le cadre des présentes CGV, l'EPCC PONT DU GARD s'engage à :

(i) Garantir la mise en œuvre de mesures techniques et opérationnelles appropriées afin d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données Personnelles relatives aux Traitements visés ci-dessus afin notamment d'empêcher :

- Toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des Données Personnelles traitées,
- Que les Données Personnelles soient endommagées,
- Tout accès auxdites Données Personnelles qui ne serait pas préalablement et expressément autorisé,
- Tout traitement non autorisé ou illégal,
- La perte, la destruction ou tout dommage accidentel concernant lesdites Données Personnelles.

(ii) Traiter les Données Personnelles uniquement pour la ou les finalité(s) susvisée(s) ;

(iii) Traiter les Données Personnelles de manière licite, loyale et transparente envers les personnes concernées et limiter le traitement aux seules Données Personnelles pertinentes et nécessaires au regard de la finalité du ou des Traitements ;

(iv) Conserver les Données Personnelles sous une forme permettant d'identifier les personnes concernées et pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des prestations pour lesquelles ces Données Personnelles sont nécessaires, sans préjudice des durées spécifiquement visées aux présentes CGV ;

(v) Mettre en place les moyens techniques permettant d'assurer que la durée de conservation soit automatiquement respectée ;

(vi) Informer le client toute violation éventuelle de ses Données Personnelles ;

(vii) Tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées en application des CGV ;

#### ***VII -4 Durée de conservation des Données Personnelles concernées***

Les Données relatives aux plaques d'immatriculation des clients sont conservées 14 jours afin de permettre la demande d'abonnement visée à l'article II des CGV. Si aucun abonnement n'est mis en place ces Données sont supprimées à l'issue du délai de 14 jours.

Si un abonnement est souscrit pas le client, ces Données seront conservées pendant toute la durée de l'abonnement pour les finalités suivantes :

- garantir la validité de l'abonnement,
- gérer les litiges éventuels.

Les données permettant de diffuser de l'information (identité et adresse électronique) en lien avec les activités de l'EPCC PONT DU GARD seront conservées jusqu'à ce que le client s'oppose à recevoir les informations ou retirent son consentement.

#### ***VII -5 Coordonnées du Délégué à la Protection des Données de l'EPCC PONT DU GARD***

Les coordonnées du DPD de l'EPCC Pont du Gard sont les suivantes :

responsable-donnees@pontdugard.fr et par voie postale : DPD de l'EPCC DU PONT DU GARD, 400 Route du Pont du Gard – 30210 Vers-Pont du Gard.

### **Article VIII. Responsabilités**

L'EPCC PONT DU GARD est le seul cocontractant et interlocuteur du client, et répond, à son égard, de l'exécution des obligations résultant des CGV et des contrats conclus à distance, conformément aux articles L221-1 et suivants du Code de la Consommation.

L'EPCC PONT DU GARD ne pourra être tenu responsable d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution du contrat causées par le fait du client, le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, ou par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

Seront notamment considérés comme cas de force majeure au sens des CGV : les grèves, manifestations, émeutes, phénomènes météorologiques d'ampleur exceptionnelle, incendie, pandémie, mesures sanitaires contraignantes prises par les pouvoirs publics, difficultés ou pénuries d'approvisionnements des produits vendus par l'EPC PONT DU GARD, interruption de transports,

L'EPCC PONT DU GARD décline également toute responsabilité en cas d'indisponibilité du service en ligne résultant notamment :

- d'anomalies quelconques du matériel informatique du client,
- du comportement d'un tiers au contrat sur lequel l'EPCC PONT DU GARD ne peut agir,
- de l'indisponibilité du réseau internet.

Pour des raisons d'organisation du service et de sécurité, l'EPCC PONT DU GARD reste en tout état de cause maître des prestations proposées à la vente sur place et en ligne et de leur période de commercialisation et de réalisation. Toute annulation du fait de l'EPCC PONT DU GARD donnera lieu au remboursement du client, sur sollicitation du client, respectant les délais de réclamation et

hors report par l'EPCC.. Aucune réclamation supplémentaire ni aucune indemnisation ne seront dues.

L'EPCC PONT DU GARD se réserve notamment le droit de modifier, en cours d'année, le programme des événements et spectacles, et le contenu des prestations proposées à la vente, sans que cela ne puisse donner droit à réclamation ou dédommagement quelconque du client.

Par ailleurs, l'EPCC PONT DU GARD décline toute responsabilité pour les dommages subis, pour quelle cause que ce soit, par les effets, objets, ou matériels apportés sur site, en ce compris les parkings, par les clients, et qui relèvent de leur propre garde et responsabilité.

Enfin, le client reste seul responsable de l'utilisation par lui-même ou par un tiers des billets et prestations vendus.

### **Article IX - Responsabilités en cas d'utilisation frauduleuse de billets**

L'EPCC PONT DU GARD peut refuser l'accès au site du Pont du Gard si plusieurs impressions ou reproductions d'un billet imprimable sont en circulation et qu'un accès au site a déjà été accordé à un client porteur d'une impression ou d'une reproduction.

L'EPCC PONT DU GARD n'étant pas obligé ni en mesure de vérifier l'identité d'un client en possession d'un billet imprimable à domicile, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile, seule la première personne présentant le billet ou une reproduction de celui-ci sera admise à accéder sur le site du Pont du Gard. Cette personne sera présumée être le porteur légitime du billet.

Dans cette hypothèse, si une personne détentrice d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès au site au motif que ce billet a déjà été utilisé, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé.

Toutefois, toute personne qui reproduit irrégulièrement un billet et tout utilisateur d'une copie irrégulière d'un billet sont passibles de poursuites pénales.

### **Article X – Règlement intérieur**

Durant toute la durée de leur présence sur le site de l'EPCC PONT DU GARD, les clients sont soumis au règlement intérieur du site du Pont du Gard.

Le règlement intérieur du site figure sur place ou à l'entrée du lieu où se déroule un événement donné, et peut être communiqué par l'EPCC PONT DU GARD au client sur demande.

L'acquisition d'un billet emporte adhésion au règlement intérieur du site et du lieu de l'évènement. Le client s'y conformera sous peine de voir sa responsabilité engagée.

### **Article XI. Preuve, conservation et archivage**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'EPCC PONT DU GARD ou de tout prestataire de service de ce dernier seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fiable, conformément aux dispositions de l'article 1379 du code civil.

### **Article XII. Annulation, réclamation et remboursement**

Les billets d'entrée aux espaces culturels de l'EPCC PONT DU GARD et pour les visites guidées et animations sont non échangeables, non modifiables et non remboursables, sauf en cas

d'annulation de la prestation ou de l'événement du fait de l'EPCC PONT DU GARD ou en cas de force majeure. Les billets ne peuvent être ni cédés, ni revendus.

Pour les prestations pour lesquelles un nombre minimum de participants est nécessaire, l'EPCC PONT DU GARD se réserve la possibilité d'annuler la prestation si ce nombre n'est pas atteint.

En cas d'annulation définitive d'un événement ou d'une prestation, le remboursement n'interviendra qu'en faveur du client contre remise du billet et après vérification que le billet n'ait pas déjà été utilisé, par exemple dans le cas où l'EPCC PONT DU GARD aurait permis au client d'utiliser son billet à une autre date.

Seul le prix du billet ou de la prestation sera remboursé, à l'exclusion des frais supplémentaires. Aucun frais annexes de quelque nature que ce soit (transport, hôtellerie, parking...) ne sera remboursé ou dédommagé.

En outre, les demandes de remboursement ne seront acceptées que si elles sont transmises à l'EPCC PONT DU GARD à l'adresse : [reservation@pontdugard.fr](mailto:reservation@pontdugard.fr) dans un délai maximum de 2 mois suivant l'annulation de l'événement ou de la prestation du fait de l'EPCC PONT DU GARD. Dans ce cas, l'EPCC PONT DU GARD procédera au remboursement des montants versés par le client, et ce dernier ne pourra élever aucune autre réclamation à ce sujet, ni prétendre à une quelconque indemnisation supplémentaire.

En cas de report possible de l'événement ou de la prestation, le remboursement éventuel du billet ou son échange seront soumis aux conditions particulières qui seront alors communiquées par l'EPCC PONT DU GARD au client.

Pour les achats effectués en ligne ou sur les caisses automatiques du site, le paiement vaudra acceptation définitive de la quantité et des prix indiqués. Le client ne pourra prétendre à quelque remboursement que ce soit en cas d'erreur de quantité, de prestation ou de date de sa part.

Le client qui a acheté sur Internet un billet non daté doit s'assurer, avant sa venue, de l'ouverture des espaces inclus dans la prestation le jour de sa visite. En cas de fermeture d'un ou plusieurs espaces à l'initiative de l'EPCC PONT DU GARD le jour de sa visite, ou inversement en cas de gratuité totale d'accès au site, le client ne pourra obtenir ni remboursement ni indemnisation.

La renonciation par le client à un ou plusieurs services ou espaces de visite du site, inclus dans son offre de billetterie ou de stationnement ou le temps réel passé sur le site du Pont du Gard, le jour de la visite ne peuvent donner lieu à aucun remboursement ni aucune forme d'indemnisation.

La fermeture partielle ou entière du site et la réduction d'horaires d'ouverture du site et de ses espaces culturels, ne peuvent donner lieu à aucune réduction sur le tarif du parking et ne peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement des billets.

Le client éligible à un tarif réduit ou à une gratuité, et qui a acheté un billet au tarif plein, ne peut prétendre au remboursement de la différence, sauf dans le cas avéré de défaut d'information de la part de l'EPCC Pont du Gard au moment de l'achat de son billet et après vérification et accord du service client.

Toute réclamation doit être transmise au service client, directement à l'adresse : [reservation@pontdugard.fr](mailto:reservation@pontdugard.fr) dans un délai maximum de 14 jours suivants la date de visite. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra faire l'objet d'un remboursement ou d'un avoir même partiel.

### **Article XIII. Service Clientèle**

Pour tout renseignement ou toute réclamation, le client peut contacter l'EPCC PONT DU GARD par téléphone au 04 66 37 50 99 du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 ou par courrier électronique à l'adresse : [reservation@pontdugard.fr](mailto:reservation@pontdugard.fr) à l'attention du service client.



## **XIV. Propriété Intellectuelle**

Le site Internet de l'EPCC PONT DU GARD, notamment les codes sources, les textes, les images et autres éléments sont la propriété exclusive de l'EPCC PONT DU GARD et / ou de ses prestataires.

L'ensemble du contenu du site est protégé par la législation sur le droit d'auteur. A ce titre, conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation du site pour un usage privé est autorisée. En cas de non-respect de ces dispositions, tout contrevenant s'expose à des poursuites devant les juridictions compétentes, y compris pénales.

## **XV. Droit applicable – Litiges**

Les CGV ainsi que la relation contractuelle entre l'EPCC PONT DU GARD et le client sont soumises à la loi française.

Les ventes de billets effectuées en ligne et les ventes de produits ou prestations de services effectuées sur place sont soumises à la loi française.

En cas de réclamation, une solution amiable sera recherchée avant tout recours contentieux.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des CGV, le client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A défaut, pour former un recours, le client ayant la qualité de consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de Procédure Civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.