

# Conditions générales de vente en ligne – Billets individuels

**Saint-Nazaire Agglomération Tourisme** est une Société publique locale au capital de 250.000,00 € – APE 7990Z, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Saint-Nazaire sous le n° 828620831, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM044170008 avec une garantie financière contractée auprès de l'APST.

Le site [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com), sur lequel vous vous trouvez, donne accès à la vente en ligne de billets individuels sur le site Internet <https://billetterie.saintnazaire.ptlv.fr/> ; merci de lire attentivement les Conditions générales de vente ci-dessous.

Toute commande par une personne physique ou morale (ci-après dénommée « le CLIENT ») d'un Billet Individuel (ci-après dénommé « BILLET ») effectué sur les pages dédiées à la vente en ligne de Billets Individuels du site Internet <https://billetterie.saintnazaire.ptlv.fr/> (accessible depuis le site [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com)) administrés par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, dont le siège est situé 3 bd de la Légion d'Honneur – BP 173 44613 SAINT-NAZAIRE Cedex, n° SIRET 828 620 831 00010, est exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente.

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente sans exception par le CLIENT.

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande seront appliquées.

## > ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre Saint-Nazaire Agglomération Tourisme et le CLIENT ainsi que les conditions applicables à toute commande de BILLET effectuée sur le site <https://billetterie.saintnazaire.ptlv.fr/>

## > ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS PROPOSES A LA VENTE

Seuls les billets individuels des sites et visites Saint-Nazaire Agglomération Tourisme sont proposés à la vente.

Le CLIENT est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des BILLETS souhaités.

Le nombre maximal de billets qu'il est possible d'acheter en ligne ne peut être supérieur à 19 par commande.

### **> ARTICLE 3 : PRIX DES BILLETS**

Les prix des BILLETS sont ceux mentionnés sur le site <https://billetterie.saintnazaire.ptlv.fr/> au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros nets de taxes.

Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif, toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans le courriel de confirmation de commande et le récapitulatif de commande.

Le site propose plusieurs tarifs (tarif plein et tarif réduit) qui sont fonction du type de visite concernée ainsi que de l'âge ou du statut du bénéficiaire du droit d'entrée. Les visiteurs susceptibles de bénéficier d'un tarif réduit devront être en mesure de présenter au contrôle sur site, une pièce d'identité et les justificatifs correspondants en cours de validité.

Les conditions d'accès au tarif réduit sont explicitement décrites sur le site web. Le choix d'un tarif relève de la responsabilité du client, ce choix est ferme et définitif après le paiement de la commande. Tout client qui achèterait un billet à tarif plein alors qu'il aurait pu bénéficier d'un tarif réduit ne pourra pas se faire rembourser de la différence.

### **> ARTICLE 4 : COMMANDE ET VALIDATION**

Procédure d'achat d'un billet en ligne :

1. Se rendre sur le site : [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com)
2. Choisir le produit et cliquer sur « acheter mon billet ».
3. Le cas échéant, sélectionner la date de visite et le créneau horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les places disponibles et cliquer sur « choisir ». Lorsque le créneau n'est plus disponible il est affiché comme complet. Cette étape n'est pas utile pour la visite d'Escal'Atlantic, du sous-marin Espadon et de l'Ecomusée, le billet étant valable pendant 12 mois à partir de la date d'achat. Pour la visite d'Airbus, les inscriptions sont closes 48h ouvrées avant la date de la visite. Il appartient par ailleurs au visiteur de s'assurer des horaires d'ouvertures des sites de visite avant sa venue.
4. Choisir dans le menu déroulant la « quantité » de billets désirés par tarif puis cliquer sur « ajouter au panier ».
5. Afin de valider la commande cliquer sur « acheter maintenant ».
6. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat. Si la commande correspond au souhait du client, cliquer sur « acheter maintenant ». Si la commande ne convient pas, il est possible de supprimer et de continuer ces achats.

- Pour les personnes possédant un « bon cadeau », ils peuvent procéder au paiement ou à une partie de leur paiement à l'aide de ce bon cadeau.
- Il faut accepter les conditions générales de vente en cochant « j'ai lu et j'accepte les conditions générales » et cliquer sur « procéder au paiement ».

7. Une fois sur la plateforme de paiement, le numéro de commande, le total à payer et le nom du bénéficiaire sont affichés en premier lieu.

Pour régler le paiement, il est demandé :

- Le nom et prénom « titulaire de la carte »
- Le « numéro de la carte »
- La « date d'expiration »
- Le « code de vérification de la carte » (cryptogramme derrière la carte).

Une fois les informations saisies, cliquer sur « Oui, je confirme mon paiement ». Il est précisé que le paiement en ligne est entièrement sécurisé.

Si le paiement est validé, la confirmation de commande s'affiche. Les billets sont envoyés par Courriel à l'adresse renseignée par l'internaute dans son compte client. Il est possible de suivre sa commande et d'imprimer ses billets en se connectant sur son espace personnel.

8. Pour les visites d'entreprises (chantiers navals, Airbus et Grand Port Maritime), les conditions de réservations sont spécifiques. Les nom, prénom, nationalité, date et lieu de naissance seront demandés pour chaque participant à l'une de ces visites. Ces informations doivent obligatoirement être renseignées pour accéder au paiement et finaliser la commande.

9. Après le paiement validé, dans un premier temps un numéro référence de commande sera attribué et communiqué par courrier électronique ainsi qu'un accusé de réception. Cliquer sur « suivi de commande » pour accéder à l'espace personnel.

10. Dans un second temps, sous réserve de l'acceptation du paiement par le centre d'autorisation des cartes bancaires, un courriel de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse électronique fournie.

11. Après réception du mail de confirmation, il est possible de télécharger sur son mobile ou d'imprimer les titres d'accès depuis son espace CLIENT. Les titres d'accès et/ou bons de retrait seront contrôlés électroniquement. Chaque titre d'accès donne droit à une seule entrée, uniquement pour la date mentionnée sur le billet. Chaque bon de retrait donne droit à une seule prestation selon les mentions indiquées sur le bon.

12. Pour les visites d'entreprises (Chantiers navals, Airbus, Grand Port Maritime), tous les visiteurs doivent obligatoirement être munis de leur pièce d'identité originale le jour de la visite :

- Français : CNI, passeport, originaux
- Ressortissants U.E. : CNI ou passeport (en cours de validité), originaux

- R ressortissants hors U.E. : passeport (en cours de validité), original
- Pour la visite Airbus : un titre de séjour en cours de validité et le livret de famille original sont acceptés
- Le permis de conduire n'est pas accepté.

Les Services Sécurité de ces entreprises se réservent le droit de refuser l'entrée sur le site. Toute personne dont l'identité est non correctement renseignée ou dont le document d'identité n'est pas conforme ne sera pas autorisée à participer à la visite. Une telle situation n'est pas de la responsabilité du Port de tous les Voyages et aucune demande de remboursement ne sera acceptée.

## > **ARTICLE 5 : PAIEMENT**

### 5.1 Modalité de paiement

Le paiement des BILLETS par le CLIENT s'effectue via l'un des moyens suivants, au choix du CLIENT

- par carte bancaire : Mastercard, Visa, Carte Bleue
- bons cadeaux en renseignant le code figurant sur le bon

Aussitôt la transaction effectuée, le CLIENT dispose de la faculté d'obtenir un récapitulatif de commande en se connectant sur son compte Client.

### 5.2 Sécurisation des paiements

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme propose un paiement en ligne entièrement sécurisé : le site <https://billetterie.saintnazaire.ptlv.fr/> est doté d'un système de paiement en ligne « 3D Secure » permettant de crypter le numéro de carte bancaire du CLIENT.

## > **ARTICLE 6 : CONFIRMATION DE COMMANDE**

Votre commande de BILLET n'est définitivement confirmée et n'engage Saint-Nazaire Agglomération Tourisme qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient le lien vers l'espace personnel du client permettant de télécharger le billet.

## > **ARTICLE 7 : OBTENTION DES BILLETS**

Les billets sont accessibles depuis l'espace personnel du client, ils doivent être téléchargés sur mobile ou imprimés sur papier blanc format A4, les codes-barres et mentions doivent être parfaitement lisibles.

## **> ARTICLE 8 : CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS**

8.1 Tout BILLET est systématiquement contrôlé à l'entrée des différents sites de visite et au démarrage des différentes visites guidées. Ce contrôle consiste en un scannage du code-barres inscrit sur le BILLET (code numérique). Le BILLET est personnel et incessible. Le BILLET doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

8.2 Ne seront acceptés que les BILLETS imprimés sur papier blanc format A4 possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout BILLET partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

8.3 Saint-Nazaire Agglomération Tourisme se réserve le droit de contrôler l'identité du/des personnes bénéficiant d'un tarif réduit ou de la gratuité. Sont acceptés à ce titre : une carte d'identité, un passeport, un permis de conduire.

8.4 Tout BILLET gratuit ou comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de la gratuité ou de ce tarif réduit. Seuls les documents valables, officiels et en cours de validité sont acceptés.

8.5 Le BILLET est uniquement valable pour la visite et la période mentionnées lors de la commande.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article 8, Saint-Nazaire Agglomération Tourisme se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à la manifestation concernée.

## **> ARTICLE 9 : UTILISATION FRAUDULEUSE**

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un BILLET de quelque manière que ce soit.

Toute personne qui reproduirait illégalement un BILLET et/ou utiliserait un BILLET contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme refusera l'accès au site à tout porteur d'un BILLET comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné.

Il est strictement interdit de céder son BILLET à un prix supérieur au prix figurant sur le BILLET.

## **> ARTICLE 10 : PERTE ET VOL DE BILLETS**

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) du(es) BILLET(S), y compris dans l'enceinte du site concerné.

## > ARTICLE 11: ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGES

11.1 Conformément au point 12° de l'article L 121-21-8 12° du Code de la Consommation, l'achat d'un BILLET ne fait pas l'objet d'un droit de rétractation.

Tout BILLET délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme de la visite à laquelle ouvre droit le BILLET dans les conditions définies à l'Article 11.2.

L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 13.

11.2 En cas d'annulation par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme de la visite figurant sur le BILLET, il contactera le CLIENT au plus vite pour l'en informer et si possible lui proposer le report de la visite concernée. Si le report est impossible, le CLIENT sera remboursé. Il devra en faire la demande soit sur place dans l'une des billetteries de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme (formulaire prévu à cet effet à compléter) ou dans un délai de deux mois à compter de la date d'annulation ou de modification sur présentation du billet non invalidé, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque :

par courriel : [visite@saint-nazaire-tourisme.com](mailto:visite@saint-nazaire-tourisme.com)

ou par courrier :

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

Demande de remboursement

3 bd de la Légion d'Honneur

BP 173

44613 SAINT-NAZAIRE Cedex

en précisant une adresse postale et un nom pour l'expédition d'un chèque de remboursement.

## > ARTICLE 12 : RESPONSABILITE

12.1 Saint-Nazaire Agglomération Tourisme ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les BILLETS qui serait imputable soit au fait du CLIENT, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13 des présentes conditions générales de vente. L'oubli de la pièce d'identité ou la présentation d'une pièce d'identité périmée (carte Nationale d'identité ou Passeport) pour les visites d'entreprises (chantiers navals, Airbus, Grand Port Maritime) ne donne en aucun cas lieu à un remboursement ainsi qu'une visite n'ayant pu avoir lieu en raison d'un accès refusé par les services sécurité des 3 entreprises citées. De même, l'horaire de départ des visites d'entreprises est ferme et définitif. Pour des raisons logiques d'organisation, cet horaire de

départ ne peut être décalé. Tout visiteur arrivant en retard et après le départ de l'autocar ne pourra pas effectuer la visite et ne sera pas remboursé.

12.2 Sauf dysfonctionnement du site [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com) qui lui serait imputable, Saint-Nazaire Agglomération Tourisme ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du BILLET, imputables soit au fait du CLIENT, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

### **> ARTICLE 13 : FORCE MAJEURE**

Le CLIENT et Saint-Nazaire Agglomération Tourisme ne sauraient être tenues responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes à Saint-Nazaire Agglomération Tourisme ainsi qu'aux entreprises visitées (Airbus, chantiers navals, Grand Port Maritime), le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet, des conditions climatiques ne permettant pas la sortie des bateaux en mer (dans le cadre des croisières découvertes et ce, à l'appréciation du commandant du navire).

### **> ARTICLE 14 : DONNEES PERSONNELLES**

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au CLIENT.

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, destiné au traitement et au suivi de la commande du CLIENT, aux relations commerciales, à de la prospection et à des fins statistiques pour Saint-Nazaire Agglomération Tourisme. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à Saint-Nazaire Agglomération Tourisme d'améliorer et de personnaliser les services qu'il propose et les informations qu'il adresse au CLIENT. Les destinataires de ces données sont exclusivement les services de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement de ces mêmes données.

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous pouvez écrire à :

[visite@saint-nazaire-tourisme.com](mailto:visite@saint-nazaire-tourisme.com)

OU

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

Secrétariat

3 bd de la Légion d'Honneur

BP 173

44613 SAINT-NAZAIRE Cedex

Le CLIENT peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par SMS ou par courrier électronique, et à recevoir des propositions commerciales de partenaires de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes.

Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, le CLIENT peut à tout moment se désinscrire de la liste de la newsletter et de la liste des tiers en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [visite@saint-nazaire-tourisme.com](mailto:visite@saint-nazaire-tourisme.com)

ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

Secrétariat

3 bd de la Légion d'Honneur

BP 173

44613 SAINT-NAZAIRE Cedex

#### > **ARTICLE 15 : COOKIES**

Pour faciliter votre navigation sur le site [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com), Saint-Nazaire Agglomération Tourisme utilise des « cookies ». Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des utilisateurs mais ne permet pas de les identifier.

Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de la refuser de la manière décrite [sur le site de la CNIL](#).

Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification des données personnelles communiquées par le biais des cookies en contactant Saint-Nazaire Agglomération Tourisme à l'adresse suivante : [visite@saint-nazaire-tourisme.com](mailto:visite@saint-nazaire-tourisme.com)

ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme

Secrétariat

3 bd de la Légion d'Honneur



BP 173

44613 SAINT-NAZAIRE Cedex

#### **> ARTICLE 16 : SERVICE CLIENT**

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du site [www.saint-nazaire-tourisme.com](http://www.saint-nazaire-tourisme.com), les conditions d'utilisation des BILLETS ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des BILLETS, le CLIENT adresse sa demande sur : [visite@saint-nazaire-tourisme.com](mailto:visite@saint-nazaire-tourisme.com).

#### **> ARTICLE 17 : REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, les tribunaux de Saint-Nazaire ou juridiction compétente la plus proche du siège social de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, sont seuls compétents, après épuisement des voies de recours amiables.