

Mise à jour 28/05/2024

Conditions Générales de Vente en ligne – Billets individuels

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme est une Société Publique Locale au capital de 250 000€-APE 7990Z, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Saint-Nazaire sous le numéro 828620831, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM044170008 avec une garantie financière contractée auprès de l'APST. Son siège est situé 3 boulevard de la Légion d'honneur- CS 20173 44613 SAINT-NAZAIRE Cedex, n° SIRET 828 620 831 00010.

Le site 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.saint-nazaire-tourisme.com>; merci de lire attentivement les conditions générales de vente ci-dessous.

Toute commande par une personne physique et 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.saint-nazaire-tourisme.com/> (accessible depuis le site www.saint-nazaire-tourisme.com) administrés par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, 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 sont appliquées.

➤ ARTICLE 1 – OBJETS 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.saint-nazaire-tourisme.com>

➤ 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 personnes par commande.

➤ ARTICLE 3 – PRIX DES BILLETS

Les prix des billets sont ceux mentionnés sur le site <https://billetterie.saint-nazaire-tourisme.com/> au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros, nets de taxe.

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
2. Choisir le produit et cliquer sur « réserver ».
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. Pour la visite *Airbus*, les inscriptions sont closes 72 heures ouvrées avant la date de la visite. Ce délai est rapporté à 1 mois avant la visite pour les ressortissants hors Union Européenne. Il appartient au visiteur de prendre les marges de sécurité nécessaires pour arriver à l'heure indiquée sur son billet.
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 mon billet ».
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 ses achats.

Pour les personnes possédant un « bon cadeau », vient l'étape du paiement intégral ou partiel à l'aide de ce « bon cadeau ». Le montant du « bon cadeau » doit être utilisé dans son intégralité en une seule fois.

Il faut accepter les conditions générales de vente en cochant « j'ai lu et j'accepte les conditions ».

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 effectuer le paiement, il est demandé :

- Le nom et le prénom du titulaire de la carte bancaire
- Le numéro de la carte bancaire
- La date d'expiration de la carte bancaire
- Le code de vérification ou cryptogramme de la carte bancaire.

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. Une confirmation est envoyée par courriel, à l'adresse renseignée par le client dans son compte client, dans laquelle un lien permet de télécharger ses billets. Il est également possible, en se connectant à son espace personnel, de suivre sa commande et d'imprimer ses billets sur papier ou de les télécharger sur smartphone.

En cas d'invalidation du paiement, une notification est envoyée par courriel.

8. Pour les visites d'entreprises (Chantiers de l'Atlantique, Airbus Atlantic ou Grand Port Maritime Nantes/Saint-Nazaire), les conditions de réservation sont spécifiques. Chaque participant à l'une de ces visites devra communiquer son nom, son prénom, sa date de naissance, sa ville de naissance et sa nationalité. Ces informations doivent obligatoirement être renseignées pour accéder au paiement et finaliser sa commande.

9. Pour les visites d'entreprises (Chantiers de l'Atlantique, Airbus Atlantic et Grand Port Maritime Nantes/Saint-Nazaire), le jour de la visite, tous les visiteurs doivent obligatoirement être munis de leur carte nationale d'identité ou passeport original (document original délivré physiquement) et en cours de validité. Aucun document numérique ne sera accepté le jour de la visite.

Pour la visite du site Airbus Atlantic :

- Conformément aux conditions imposées par Airbus, les enfants de moins de 7 ans ne sont pas autorisés pour raisons de sécurité.
- Selon les conditions du site Airbus, les personnes empêchées dans leur mobilité, temporairement ou durablement, ne sont pas autorisées à accéder au site.
- Chaque participant doit porter des chaussures fermées. Toute personne avec des chaussures ouvertes se verra refuser l'accès à la visite.

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 de Saint-Nazaire Agglomération Tourisme et aucune demande de remboursement ne sera acceptée. Tout ou partie des sites industriels sont classés sensibles et relèvent pour certains d'instructions ministérielles règlementant leurs accès.

➤ ARTICLE 5 – PAIEMENT

5.1 Modalités 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 et American Express
- Bon cadeau en utilisant 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.saint-nazaire-tourisme.com> est doté d'un système de paiement en ligne « 3D secure » permettant de crypter le numéro de la 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 lui permettant de télécharger son billet.

➤ ARTICLE 7 - OBTENTION DES BILLETS

Les billets sont accessibles depuis le courriel de confirmation ou depuis l'espace personnel du client, ils doivent être téléchargés sur mobile ou imprimés sur papier 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-barre inscrit sur les billets (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 en format A4 possédant un code-barre 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 la légitimité de la réduction affichée sur le billet. Seuls les documents valables, officiels et en cours de validité sont acceptés.

8.4 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

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 qui aurait déjà été scanné.

➤ ARTICLE 10 – PERTE ET VOL DE BILLETS

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du ou des billets, y compris dans l'enceinte du site concerné.

➤ ARTICLE 11 – ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGE

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 de la visite par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, le client sera contacté pour lui proposer le report de la visite concernée. Si le report est impossible, le client sera remboursé.

Lors d'un remboursement, il s'agit seulement du montant du billet ; aucun autre dédommagement ou indemnité ne pourra être réclamé.

Pour toute réclamation :

Par courriel : visite@saint-nazaire-tourisme.com

Ou par courrier :

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme
Demande de remboursement
3 bd de la Légion d'Honneur
CS 20173
SAINT-NAZAIRE Cedex

Toute correspondance doit préciser le numéro de commande, une adresse postale et un nom pour l'expédition d'un relevé d'identité bancaire 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 par l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

Ne donnent lieu à aucun remboursement :

- L'oubli de la pièce d'identité ou la présentation d'une pièce d'identité périmée pour les visites d'entreprises (Airbus Atlantic, Grand Port Maritime Nantes/Saint-Nazaire).
- Le refus d'accès par les services de sécurité.
- Le retard : tout visiteur arrivant en retard ne pourra effectuer la visite et ne pourra pas être remboursé.

12.2 Sauf dysfonctionnement du site 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

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme ne pourra être tenu responsable 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 Atlantic, Chantiers de l'Atlantique, Grand Port Maritime Nantes/Saint-Nazaire), 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 DU CLIENT.

14.1 L'acheteur est informé que la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, 3 bd de la légion d'honneur, CS 20173, 44613 SAINT-NAZAIRE CEDEX, agissant en qualité de responsable de

traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après RGPD), est amené à collecter et traiter, des données à caractère personnel concernant l'acheteur. La base légale de ce traitement est contractuelle.

14.2 Ces données sont nécessaires au traitement de la commande de l'acheteur par la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

14.3 Les données fournies par l'acheteur sont traitées par la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme :

- Gestion de la commande ;
- Finalisation de la transaction ;
- Permettre l'accès aux sites de visites ; pour cette seule finalité, si le porteur du billet n'est pas l'acheteur, la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme est amené à collecter et traiter le nom du porteur du billet. L'acheteur informe le porteur qu'il transmet ses nom et prénom à la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme ;
- Gestion des relations avec l'acheteur
- Envoi d'informations et de sollicitations à l'acheteur ; l'acheteur peut à tout moment signaler son souhait de ne plus recevoir ces informations et sollicitations en cliquant sur un lien de désabonnement au sein des communications reçues ;
- Réalisation d'études statistiques.

14.4 Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Les données relatives aux paiements effectués par l'acheteur, notamment données bancaires, sont conservées, du fait du délai légal mentionné à l'article 12(voir article contestation bancaire) ci-après et conformément à la délibération CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, pendant une durée de treize (13) mois à compter du parfait paiement dudit achat, ou quinze (15) mois en cas de cartes de paiement à débit différé, afin de permettre la gestion d'éventuelles réclamations.
- Les autres données personnelles collectées sont conservées pour une durée de 36 mois à compter du dernier achat ;

14.5 Les données collectées sont à l'usage des services habilités de la SPL Saint-Nazaire Agglomération Tourisme. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires sous-traitants en charge du développement et de la maintenance du système de billetterie et sa monétique.

De plus, pour des raisons de sûreté des site industriels, les données seront transmises aux services de sécurité de ses entreprises. Le traitement et la conservation de ces données s'effectue en accord avec le RGPD au travers de l'outil de contrôle d'accès des entreprises visitées.

14.6 Les données personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, SNAT prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de préserver la sécurité de vos Données personnelles, notamment en transférant vos données personnelles vers des pays assurant un niveau de protection adéquat selon la Commission Européenne ou par l'encadrement des transferts au moyen de garanties appropriées en conformité avec la Législation applicable.

14.7 Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au RGPD, l'acheteur dispose sur les données personnelles qui le concernent d'un droit d'accès, de

rectification, de portabilité et d'effacement. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données. Enfin, l'acheteur dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

14.8 Pour exercer ses droits, l'acheteur peut adresser une demande par courrier postal adressé à la SPL SNAT, 3 BOULEVARD DE LA LEGION D'HONNEUR, CS 20173, 44613 SAINT-NAZAIRE CEDEX, ou par courriel à l'adresse suivante : dpo@saint-nazaire-tourisme.com. Cette demande doit comprendre les coordonnées de l'acheteur et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité de l'acheteur, SNAT pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'acheteur.

14.9 L'acheteur dispose également, le cas échéant, d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

14.10 Pour en savoir plus sur les engagements de SNAT en matière de protection des données personnelles, l'acheteur peut consulter la politique de protection des données personnelles de SNAT, accessible en ligne sur le site « www.saint-nazaire-tourisme.com ».

➤ ARTICLE 15 – COOKIES.

15.1 Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur du terminal de l'acheteur à l'occasion de la consultation d'un service en ligne sur le site logiciel de saint-nazaire-tourisme.com. Le terminal désigne l'équipement matériel (ordinateur, tablette, smartphone...) que l'acheteur utilise pour consulter ou voir s'afficher un site, une application, un contenu publicitaire etc.

15.2 Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré, et de renvoyer au site consulté certaines informations (par exemple un identifiant de session ou le choix d'une langue) pendant la durée de validité ou d'enregistrement dudit cookie. Seul l'émetteur du cookie concerné est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

15.3 Certains cookies sont indispensables à l'utilisation du site, d'autres permettent par exemple d'améliorer l'expérience de navigation ou d'établir des statistiques. La durée de vie diffère selon leurs finalités. Certains disparaissent dès que l'on quitte le site, d'autres demeurent sur l'équipement terminal jusqu'à expiration de leur durée de vie ou suppression

15.4 L'acheteur est informé que, lors de sa navigation sur le site saint-nazaire-tourisme.com, des cookies peuvent être installés sur son terminal.

15.5 Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés », les cookies sont toutefois exemptés de consentement s'ils répondent aux conditions suivantes :

- Avoir une finalité strictement limitée à la seule mesure de l'audience du site ou de l'application (mesure des performances, détection de problèmes de navigation, optimisation des performances techniques ou de son ergonomie, estimation de la puissance des serveurs nécessaires, analyse des contenus consultés), pour le compte exclusif de l'éditeur et/ou servir à produire des données statistiques anonymes uniquement

- Ne pas conduire à un recoupement des données avec d'autres traitements ou à ce que les données soient transmises à des tiers

- Ne pas permettre le suivi global de la navigation de la personne utilisant différentes applications ou naviguant sur différents sites web. Toute solution utilisant un même identifiant à travers plusieurs sites (via par exemple des cookies déposés sur un domaine tiers chargé par plusieurs sites) pour croiser, dédoubler ou mesurer un taux de couverture (« reach ») unifié d'un contenu est exclue.

15.5 L'acheteur a le choix d'accepter globalement l'ensemble des cookies ou de sélectionner au cas par cas ceux qu'il souhaite accepter, refuser ou supprimer, via la première page consultée. L'utilisation des cookies peut également être désactivée par la sélection par l'acheteur des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une désactivation globale de l'ensemble des cookies peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site de vente en ligne de billetterie de SNAT.

➤ ARTICLE 16 – SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du site internet 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

➤ ARTICLE 17 – REGLEMENT DES LITIGES.

Les présentes conditions générales de ventes 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.