

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Chaîne des Puys – Faille de Limagne – Grand Site de France Puy de Dôme – 2025

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « C.G.V ») régissent exclusivement la réservation de visites guidées et de sorties nature proposées par la Direction des Grands Sites Patrimoniaux.

Les réservations sont passées sur le site internet www.volcan.puy-de-dome.fr, propriété du Département du Puy-de-Dôme, situé Hôtel du Département 24 rue Saint-Esprit – 63000 Clermont-Ferrand.

Ces réservations ne concernent que les particuliers majeurs (dénommés le Client).

Les visites et sorties sont prévues pour tout public, les personnes mineures restant sous la responsabilité d'un accompagnateur majeur.

Le Département du Puy-de-Dôme intervient en tant qu'organisateur de ces prestations, lesquelles sont réalisées par des intervenants qualifiés (prestataires), ayant par ailleurs suivi un cursus d'habilitation interne au Département du Puy-de-Dôme. Ces intervenants sont ainsi dits « pro-référencés ».

Le Département du Puy-de-Dôme se réserve le droit de pouvoir modifier les présentes C.G.V à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la réservation par le client.

2. Objet des prestations

Le Département du Puy-de-Dôme propose au Client la vente de billets pour des visites guidées au sommet du puy de Dôme, ainsi que pour des sorties dans la Chaîne des Puys, dans la limite des places disponibles.

Ces prestations ont pour objectif de faire découvrir la Chaîne des Puys et le puy de Dôme, labellisés Grand Site de France, ainsi que le Haut Lieu Tectonique Chaîne des Puys – faille de Limagne, inscrit au Patrimoine mondial de l'UNESCO :

- Visite guidée des vestiges du temple de Mercure suivie d'une séance de réalité virtuelle,
- Visite guidée « tout savoir sur le temple de Mercure avec une étape dans le temple de Mercure »,
- Visite guidée « science et météo au sommet du puy de Dôme »,
- Sortie nature « plantes sauvages et leurs usages »,
- Sortie nature « randonnée volcanique et tectonique »,

- Sortie nature « les trésors de la Chaîne des Puys »,
- Sortie nature « rando-météo »,
- Sortie nature « balade photo nature »
- Sortie nature « balade au crépuscule au milieu des volcans ».

3. Modalités de réservation

Les réservations sont effectuées sur le site internet www.volcan.puy-de-dome.fr via la billetterie en ligne Open Billet géré par la Société Alliance-Réseaux.

Pour ce faire, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le site, à savoir :

- Sélection du nombre de billets désirés par la rubrique « mon panier »
- Identification du Client par la rubrique « saisie des coordonnées »
- Détermination des modalités de paiement par la rubrique « réservation/paiement »
- Finalisation de la commande par la rubrique « envoyer la réservation » après avoir coché la case relative aux C.G.V

Dès lors que le Client a cliqué sur le bouton de validation de la réservation et qu'il a déclaré accepter les présentes C.G.V, la commande est irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les limites prévues par les présentes C.G.V.

Les informations relatives à la réservation feront l'objet d'un e-mail de confirmation contenant le billet d'accès.

Le billet d'accès mentionne toutes les informations importantes nécessaires au bon déroulement de la prestation ainsi que la localisation du point de rendez-vous.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Les billets sont uniquement valables pour les événements et les activités qui les concernent.

Chaque participant (à l'exception des enfants de 0 à 3 ans) doit disposer d'un billet.

Quelques jours avant la visite, un SMS est envoyé aux Clients rappelant les modalités de rendez-vous, les coordonnées GPS du lieu de rendez-vous, un lien Google map ainsi que les coordonnées téléphoniques du prestataire de l'animation pour les sorties nature.

Pour les sorties gratuites organisées dans le cadre d'événements de portée supra départementale (tels que la Fête de la Science ou les Journées européennes du

Patrimoine), la réservation s'effectue selon les mêmes modalités sans l'étape de paiement.

S'agissant des sorties gratuites organisées dans le cadre d'événements de portée supra départementale, et uniquement pour ces événements, il sera possible de contacter l'accueil du site du puy de Dôme au 04 73 62 21 46 ou par courriel à accueilPDD@puy-de-dome.fr si les places disponibles sont épuisées sur le site www.volcan.puy-de-dome.fr afin de demander une inscription sur liste d'attente. Dès qu'une place se libère, le client sera informé par téléphone. Si la place est confirmée, l'agent d'accueil procédera alors à l'inscription manuelle. Dans le cadre des visites gratuites, le Département se réserve le droit de ne plus inscrire des clients à partir de 2 non-présentations sur des visites antérieures.

4. Tarifs

Tous les prix des visites et des sorties proposées à la vente sur le site internet www.volcan.puy-de-dome sont exprimés en euros toutes taxes comprises tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande et par personne.

- Visite guidée sommet + réalité virtuelle : 8 € / 6 € tarif réduit* / gratuit 0-14 ans et collégiens
- Visite guidée sommet : 5 € / 4 € tarif réduit* / gratuit 0-14 ans et collégiens
- Sortie nature : 5 € / 4 € tarif réduit* / gratuit 0-14 ans et collégiens
- Évènements supra-départementaux (ex : Fête de la science, Journées européennes du Patrimoine) : gratuit pour tous.

*Tarif réduit : moins de 18 ans, étudiants, demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA (sur présentation d'un justificatif).

5. Modalité de paiement

Le paiement s'effectue en ligne, lors de la réservation, par carte bancaire via la billetterie en ligne Open Billet.

Le paiement est exigé au moment de la réservation et la validation de la commande ne sera effective qu'après réception du paiement.

En cas de non-paiement ou de paiement refusé, la réservation sera annulée, et aucune prestation ne pourra être réalisée.

6. Conditions d'utilisation du billet

Le billet est présenté par le client au prestataire d'animation lors de son arrivée au point de rendez-vous, au départ de la visite ou de la sortie, soit en version numérique, soit en version papier.

Une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité, au tout autre justificatif pourra être demandé pour justifier la gratuité ou les tarifs réduits (cf. article 4 – tarifs).

Chaque participant (à l'exception des enfants de 0 à 3 ans) doit être inscrit et disposer d'un billet.

7. Capacité d'accueil

- Visite guidée sommet avec étape dans le temple et séance de réalité virtuelle : 15 personnes maximum*
- Visite guidée sommet avec étape dans le temple de Mercure sans réalité virtuelle : 20 personnes maximum*
- Visite guidée sommet sans étape dans le temple : 25 personnes maximum*
- Sortie nature : de 18 à 25 participants selon la nature de la sortie*
- Sortie organisée dans le cadre d'événements supra-départementaux : jauge variable, avec un minimum de 3 participants

*La jauge minimale pour assurer une visite payante est fixée à 1 participant.

8. Accessibilité

- **Visites guidées au sommet du puy de Dôme** : en raison de la configuration des lieux (parcours non stabilisé, pente marquée, escaliers à l'intérieur du temple de Mercure), l'accès à l'espace muséographique du temple de Mercure — point de départ des visites — ainsi qu'à l'ensemble du parcours peut s'avérer difficile pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite ou les enfants en bas-âge en poussette. Il est recommandé de se renseigner en amont auprès des points d'information situés sur le site du puy de Dôme, par téléphone au 04 73 62 21 46 ou en consultant la fiche descriptive de la visite sur le site volcan.puy-de-dome.fr.
- **Sorties nature** : en raison de la topographie des lieux (dénivelés, chemins non stabilisés), les parcours ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite ou empêchées ou les enfants en bas-âge en poussette. Il est conseillé de se renseigner en amont auprès des points d'information sur site, par téléphone au 04 73 62 21 46 ou en consultant la fiche descriptive de la sortie sur le site volcan.puy-de-dome.fr.

9. Rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée.

10. Condition d'annulation et de remboursement

10.1. Annulation du fait du Client

Une fois la réservation en ligne effectuée, aucune annulation et aucun remboursement de la prestation n'est possible et ce, pour quelque raison que ce soit.

Pour les évènements supra-départementaux gratuits, en cas d'empêchement, le Client est tenu d'informer le Département dans les meilleurs délais, afin que les places puissent, le cas échéant, être réattribuées à des personnes sur liste d'attente. Pour cela, il doit contacter : le 04 73 62 21 46 ou écrire à accueilPDD@puy-de-dome.fr.

Par ailleurs, **le non-respect des consignes de sécurité par un participant**, susceptible de mettre en danger le groupe, pourra entraîner son exclusion, voire l'interruption ou l'annulation de la sortie, sans droit à remboursement.

Il en sera de même dans les cas où le client perturberait le bon déroulement des visites.

10.2. Annulation du fait du Département ou du prestataire

Le Département du Puy-de-Dôme (ou le prestataire choisi) se réserve le droit d'annuler une prestation si les conditions météorologiques représentent un danger pour les clients, sur la base des alertes transmises par Météo France (niveau orange ou rouge pour canicule, orages ou tempêtes) ou en cas d'évènement imprévisible et indépendant de la volonté de l'organisateur.

En cas d'annulation ou de modification (date, horaire, lieu), les clients acceptent que le Département ou le prestataire utilisent les coordonnées fournies lors de la réservation pour les informer des modalités à suivre.

Des conditions météorologiques simplement défavorables (pluie, vent, froid) ne constituent pas un motif d'annulation. Dans ce cas, des solutions d'adaptation seront proposées :

- **Visites guidées au sommet du puy de Dôme** : en cas d'inconfort lié aux conditions extérieures, une visite de l'espace muséographique pourra être organisée en repli.
- **Sorties nature en Chaîne des Puys, faille de Limagne ou montagne de la Serre** : le prestataire d'animation se réserve le droit de modifier le parcours en fonction des conditions rencontrées.

Toute annulation émanant du Département donnera lieu à un remboursement.

Le client sera alors contacté afin d'engager la procédure de remboursement.

11. Service client

Département du Puy-de-Dôme – Direction des Grands Sites Patrimoniaux

24 rue Saint-Esprit – 63000 Clermont-Ferrand

04 73 62 21 46 – accueilPDD@puy-de-dome.fr

12. Équipement conseillé

Prévoir un équipement adapté à la météo et au terrain. Les recommandations figurent dans la fiche de chaque animation.

13. Communication

Le Client est autorisé à prendre des photographies lors des visites ou sorties pour un usage strictement privé. Il n'est pas autorisé à réaliser une vidéo ou un audio de l'ensemble de la visite ou de la sortie nature.

14. Données personnelles et sécurité

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par **le Département du Puy-de-Dôme** pour :

- **La gestion de la commande**
- **Les relations clientèles**, pour recueillir une évaluation de la sortie via un questionnaire de satisfaction et, sous réserve de l'accord du client, pour percevoir la newsletter de l'agenda des sorties « Naturez-vous » du Département du Puy-de-Dôme.
- **La réalisation de statistiques**, pour permettre de connaître la provenance géographique des clients et les canaux de communication mobilisés.

La base légale du traitement est **la mission d'intérêt public portée par le Département par sa politique d'aménagement et d'attractivité du territoire. Certains traitements relèvent aussi du contrat.**

Les données collectées seront communiquées aux seuls agents chargés de ce traitement et les numéros de téléphone et adresses électroniques seront communiqués au prestataire d'animation juste avant la sortie qui pourra contacter le client pour des raisons organisationnelles (annulation en cas d'intempéries, etc...). Ces informations sont immédiatement détruites par le prestataire à l'issue de la sortie.

Les données sont conservées une année par le Département du Puy-de-Dôme. Elles seront supprimées passé ce délai.

Le client peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données.

En fonction de la base légale du traitement, le client peut également s'opposer au traitement de ses données.

Le client peut consulter le site cnil.fr pour plus d'informations sur ses droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter Direction des Grands Sites Patrimoniaux – Département du Puy-de-Dôme – 24, rue Saint-Esprit – 63 000 Clermont-Ferrand ou par courriel à accueilPDD@puy-de-dome.fr

Si le client estime après avoir contactés le Département, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation en premier lieu au délégué à la protection des données de la structure à l'adresse mail dpo@puy-de-dome.fr. S'il n'est pas satisfait de la réponse du Département, il peut s'adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. (cnil.fr)

() Règlement EU 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018.*

15. Responsabilité

Les événements se déroulent sous la responsabilité du Département du Puy-de-Dôme, en tant qu'organisateur.

Le Département est responsable de plein droit envers le client de la bonne exécution des prestations réservées, qu'elles soient réalisées par ses soins ou par un prestataire.

Toutefois, le Département peut être exonéré de tout ou partie de sa responsabilité si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- au client lui-même,
- à un tiers étranger à l'organisation,
- ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables

16. Assurance

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait ou de toute personne dont il répond. Il est réputé avoir souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile.

17. Réclamation

Toute réclamation relative à la réservation et à l'exécution de visites guidées ou de sorties nature doit être adressée au Département du Puy-de-Dôme – Direction des Grands Sites de France – 24, rue Saint-Esprit – 63 000 Clermont-Ferrand dans un délai de 2 mois à compter de la fin de la manifestation.

Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée.

18. Clause nulle – réputée non écrites

Si l'une des stipulations des présentes CGV était déclarée nulle ou non écrite, les autres stipulations demeureront en vigueur entre les parties et seront interprétées en respectant l'intention originelle des parties.

19. Droit applicable et litige

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes C.G.V est soumis au droit français.

Les parties s'engagent préalablement et en toute bonne foi, à tenter de régler le litige amiablement.

A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes de Clermont-Ferrand.