CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En vigueur au 01/02/2026

Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de ventes (ci-après « les CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes commandes de prestations de services passées sur le site orgnac.tickeasy.com (ci-après « le Site ») de la commune d'ORGNAC-L'AVEN, dont le siège est sis 25 Rte de Pont Saint-Esprit - 07150 ORGNAC-L'AVEN (SIREN 210 701 686) (ci-après « le Vendeur » ou « le Grand Site de l'Aven d'Orgnac ») par toute personne ayant la capacité juridique de contracter avec le Vendeur (ci-après « l'Acheteur » ou « le Client »).

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation des CGV sans exception. En conséquence l'Acheteur déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

Le Vendeur se réserve le droit de les modifier ou de les adapter à tout moment. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les CGV en vigueur au jour de la passation de la commande.

L'Acheteur reconnait être responsable du groupe pour lequel il passe commande le cas échéant et s'engage à ce titre à lui transmettre toutes les informations contenues dans les présentes CGV et tout autre document d'information qui lui serait communiqué.

Les CGV en vigueur sont accessibles à tout moment sur le site orgnac.tickeasy.com et prévaudront sur tout autre document.

Article 2 – Tarifs

Les commandes sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande sur le Site.

Les prix sont exprimés en Euros TTC (Toute Taxe Comprise) et tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le vendeur se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client sur demande (clic à la commande).

Article 3 – Commandes.

Il appartient à l'Acheteur de sélectionner sur le Site la prestation de son choix, selon les modalités suivantes :

Les caractéristiques principales des prestations, et notamment les spécifications, descriptifs et limites d'âge sont présentées sur le Site, ce dont l'Acheteur est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix de la prestation et la passation de commande sont de la seule responsabilité de l'Acheteur. Les commandes sont enregistrées sur la base des déclarations et informations fournies par l'Acheteur à qui il appartient de vérifier l'exactitude de ces éléments avant de procéder au paiement.

Les offres présentées sur le Site s'entendent dans la limite des places et stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient à l'Acheteur de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le Site constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le l'Acheteur et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Chaque commande de billets Internet est munie d'un code-barres unique, contrôlé et enregistré à l'entrée de la Cité de la Préhistoire du Grand Site de l'Aven d'Orgnac, à l'aide de lecteurs de code-barres, permettant l'accès au Grand Site de l'Aven d'Orgnac. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Grand Site de l'Aven d'Orgnac plusieurs fois avec le même droit d'entrée. Seule la première personne à présenter le droit d'entrée sera admise ; celle-ci étant présumée être le porteur légitime du droit d'entrée.

Les droits d'entrée sont personnels et incessibles. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables. Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations de services d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne bénéficie pas du droit de rétraction.

Article 3 bis – Espace Client – Compte

Afin de passer commande, le Client est invité à créer un compte (espace personnel).

Pour ce faire, il doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse e-mail.

Le Client est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il lui est précisé qu'il peut les modifier en se connectant à son compte.

Pour accéder à son espace personnel et aux historiques de commande, le Client devra s'identifier à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe qu'il aura déterminé, et qui sont strictement personnels. A ce titre, le Client s'en interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qui en sera fait.

Le Client pourra également solliciter sa désinscription en envoyant un e-mail à infos@orgnac.com. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

En cas de non-respect des CGV, le Vendeur aura la possibilité de suspendre, voire de fermer, le compte d'un Client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du Client.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité du Vendeur.

La création du compte entraine l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Article 4 – Conditions de paiement

Le prix est payé en euros par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

Paiement par carte bancaire

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la passation de la commande.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé (Payzen) intervenant pour les transactions bancaires réalisées sur le Site.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitif qu'après encaissement effectif par le Vendeur des sommes dues.

Le Vendeur ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des droits d'entrée commandés par le Client si celui-ci ne s'acquitte pas de la totalité du prix dans les conditions ci-dessus indiquées.

Dès confirmation du paiement intégral et effectif de la commande par le centre de paiement, l'Acheteur reçoit un courrier électronique de confirmation de sa commande en provenance du Vendeur contenant les billets à présenter lors de la visite.

Article 5 – Validité de la commande de billets sur Internet

5.1. L'Acheteur, et l'ensemble des membres de son groupe le cas échéant, est tenu de se présenter sur le site au moins 15 minutes avant l'heure indiquée sur son billet. Le respect des horaires de visite sont impératifs. **Tout retard entrainera l'annulation de la prestation** et ne pourra faire l'objet d'aucune demande de remboursement.

5.2. Le Vendeur pourra, dans la limite des places disponibles et à sa seule discrétion, proposer à l'Acheteur de réaliser la visite ainsi annulée sur un autre créneau horaire le même jour. Dans le cas contraire, l'Acheteur devra procéder à une nouvelle commande.

5.3. Les droits d'entrée disponibles sur le Site sont valables à titre individuel et ne sont valable que pour la date et l'horaire choisis par l'Acheteur lors de la commande.

5.4. Lors des contrôles à l'entrée du Grand Site de l'Aven d'Orgnac, à la remise du ou des droits d'entrée, une pièce d'identité officielle et en cours de validité pourra être demandée à l'Acheteur pour identifier l'Acheteur desdits droits d'entrée.

5.5. Les commandes de droits d'entrée enfants peuvent faire l'objet d'un contrôle sur l'âge de celui-ci à l'entrée aux caisses du Grand Site de l'Aven d'Orgnac. De même, tout billet à tarif réduit pourra faire l'objet d'un contrôle. En l'absence de pièces pouvant justifier de ce tarif spécifique, le Grand Site de l'Aven d'Orgnac est en droit de faire payer la différence avec le billet tarif adulte en vigueur, lors de la date de visite.

5.6. Le Grand Site de l'Aven d'Orgnac ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol des droits d'entrée. Il ne pourra pas être délivré de duplicata sur place.

Article 6 - Présentation des billets

Les billets doivent être présentés sous leur forme papier ou dématérialisée et seront contrôlés par identification du code-barres.

Ne sont acceptés que les droits d'entrée possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles.

Tout droit d'entrée partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne peut pas être accepté.

Tout support rayé, endommagé ou affecté par un défaut de luminosité rendant impossible le contrôle et la validation des droits d'entrée pourra entraîner un refus d'accès à l'Acheteur.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser tout accès en cas de présentation d'un droit d'entrée ne respectant pas l'une des conditions énoncées ci-dessus.

Article 7 – Responsabilité

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, le Vendeur ne pourrait être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet.

En réservant une prestation proposée par le Vendeur sur le Site, l'Acheteur est informé que certaines activités, notamment les visites œnologiques, présentent des particularités et des risques spécifiques. En outre, les grottes étant un site naturel, les visites se déroulent dans des conditions particulières (700 marches d'escaliers à descendre, ascenseur obligatoire pour la remontée humidité, obscurité partielle, températures basses, sols glissants ou irréguliers, etc..), susceptibles de ne pas convenir à toutes les personnes, le visiteur se doit de valider sa propre capacité avant de réserver.

L'Acheteur déclare ne faire l'objet d'aucune contre-indication médicale à la participation à l'activité choisie et reconnaît qu'il lui appartient de s'en assurer personnellement avant toute commande. Il appartient à l'Acheteur de porter une tenue et des chaussures adaptées. La participation à ces activités se fait sous la responsabilité de l'Acheteur, qui s'engage à respecter scrupuleusement les consignes de sécurité données par les encadrants.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des incidents résultant d'un comportement inadapté ou du non-respect de ces consignes. Concernant les visites incluant une dégustation de vin, l'Acheteur déclare être majeur et s'engage à adopter une consommation responsable ; le Vendeur décline toute responsabilité en cas de comportement inapproprié ou d'accident lié à une consommation excessive.

Les visiteurs sont tenus au respect des consignes données de visite des lieux qui leur sera présenté par le personnel du Site et qui contient notamment les obligations suivantes : a) respecter l'ensemble du personnel du Site et les consignes données, b) avoir une conduite correcte, c) avoir une tenue correcte et adaptée pour la visite intérieure et extérieure du Site, d) ne pas utiliser de flash. Tout visiteur ne respectant pas les consignes de visite se verra refuser l'accès au site sans pour autant pouvoir prétendre au remboursement de son droit d'entrée.

Le Vendeur se réserve le droit, notamment en cas de circonstances indépendantes de sa volonté, de modifier les conditions de visite initialement prévues. L'Acheteur sera informé de toute modification directement via le site internet qu'il appartient aux visiteurs de consulter régulièrement en amont de la date prévue de la visite. Toute modification peut aussi être donnée à l'accueil du Site le jour de la visite. Cette modification des conditions de visite ne constitue pas un motif de remboursement. Toute visite commencée est due.

Article 8 – Données personnelles

Le Client est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la passation de toute commande sur le Site et à leur délivrance. Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le droit d'entrée.

Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site www.orgnac.com sont les suivantes :

Ouverture de compte

Nom

Prénom

Code postal

Pays

Numéro de téléphone

Adresse e-mail

Paiement

Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont réservées à l'usage unique du Vendeur et de ses salariés.

Responsable de traitement

Le responsable de traitement des données est le Vendeur, au sens de la loi informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel. Le Client peut le contacter à l'adresse infos@orgnac.com.

Limitation du traitement

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnel ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

Durée de conservation des données

Le Vendeur conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Sécurité et confidentialité

Le Vendeur met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physique en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le Vendeur ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Mise en œuvre des droits des Clients et utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Clients et utilisateurs du site www.orgnac.com disposent des droits suivants :

Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent en contactant le Vendeur sur infos@orgnac.com

Ils peuvent supprimer leur compte en écrivant à l'adresse électronique indiquée à l'article 8.3 « Responsable de traitement »

Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaitre les données personnelles les concernant en écrivant à l'adresse électronique indiquée à l'article 8.3 « Responsable de traitement »

Si les données à caractère personnel détenues par le Vendeur sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant à l'adresse électronique indiquée à l'article 8.3 « Responsable de traitement »

Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le Vendeur

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercés en adressant une demande par courrier ou par mail au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du Client, celui-ci doit être motivé.

Le Client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3, place de Fontenoy, 75007 Paris) ou saisir une autorité judiciaire.

Le Client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du Vendeur. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le Vendeur (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

Article 9 – Force majeure

Le **Vendeur se réserve le droit d'annuler ou éventuellement de reporter les visites réservées en cas de force majeure**. Est considéré comme cas de force majeure tout évènement de quelque nature qui soit, imprévu et insurmontable et indépendant de la volonté du Vendeur au sens de l'article 1218 du Code Civil, tels que grève, incendie, inondation, impossibilité d'accès, panne d'ascenseur sans que la liste soit exhaustive.

En cas de report, le Vendeur proposera plusieurs dates dans la mesure de ses possibilités. Si la visite est annulée ou si les dates de report proposées ne conviennent pas à l'Acheteur, celui-ci pourra solliciter un remboursement par demande écrite et sera intégralement remboursé des sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

Article 10 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site www.orgnac.com est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Article 11 – Droit applicable – langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.
Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 12 – Litiges

Pour toute réclamation, merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du Vendeur, indiquée à l'Article 1 des présentes CGV.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL)
https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le Vendeur et le Client ou par médiation seront soumis aux tribunaux compétents (Tribunal administratif de Lyon) dans les conditions de droit commun.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

A défaut d'accord amiable, l'Acheteur « consommateur » au sens du code de la consommation peut saisir gratuitement un médiateur de la consommation conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, savoir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.