



Conditions générales de vente Relatives à la Commande d'un Bon de Réservation sur Internet - 2017

Article 1. Applications des Conditions générales de vente

1.1. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande d'un bon de réservation Internet passée sur le site Internet du Train de l'Ardèche www.trainardeche.fr via l'interface getaticket. Les offres de vente régies par les présentes conditions de vente sont proposées par la société SNC CHEMIN DE FER DU VIVARAIS (ci-dessous « SNC CFV »), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aubenas sous le numéro 523 715 308 00061, sise route du Grand Pont, 07300 St Jean de Muzols.

La SNC Chemin de Fer du Vivarais se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Dans ce cas, il serait appliqué les conditions générales de vente en vigueur au jour de la réservation.

Article 2. Relations contractuelles

2.1. Les informations figurant sur le site Internet et les brochures de l'année en cours du Train de l'Ardèche peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé à la conclusion de sa réservation.

2.2. La SNC Chemin de Fer du Vivarais est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. La SNC Chemin de Fer du Vivarais ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tout tiers à l'organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

2.3. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente suivantes : être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou cura telle. A défaut, la SNC Chemin de Fer du Vivarais se réserve le droit d'annuler la commande.

2.4. Toute commande implique de se conformer au Règlement de Police de l'Exploitation (RPE) dûment affiché dans les gares de départ.

2.5. En application de l'article L 221-18 du Code de la consommation, les prestations proposées par la SNC Chemin de Fer du Vivarais, en tant que prestations touristiques et de transport, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 221-28 et suivants du même Code, en matière de vente à distance.

2.6 Les offres de vente proposées sur le site www.trainardeche.fr régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables tant qu'elles demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places allouées. De fait, elles peuvent varier en temps réel.

Article 3. Les prix

3.1. Les prix figurant sur le site Internet et les brochures de la saison en cours du Train de l'Ardèche sont applicables jusqu'à la fin de l'année en cours et s'entendent Toutes Taxes Comprises. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques et fiscales en vigueur à la date de visite.

3.2. Dès que la réservation du bon est validée et payée, la SNC Chemin de Fer du Vivarais ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

3.3. Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire autorisée, le jour-même de la réservation. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute réservation effectuée sur le site Internet. Tous les autres moyens de paiement ne sont pas acceptés. La SNC Chemin de Fer du Vivarais n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire, occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

3.4. La date de validation du bon de réservation correspond à la date de la commande et de son paiement par carte bancaire en ligne (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique).

3.5. Toute commande signée du client par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause. Le "double clic", associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages, constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite.

3.6. Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire BANQUE POPULAIRE DES ALPES via PAYZEN. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le client ne transite via le site du Train de l'Ardèche et de l'interface getaticket. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; la réservation du client sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque choisie par le client.

3.7. Les coordonnées de la carte de crédit du client sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. La SNC Chemin de Fer du Vivarais et l'interface getaticket n'ont, en aucun cas, accès à ces coordonnées, et ne les gardent pas sur les serveurs. C'est pourquoi elles sont redemandées au client à chaque nouvelle transaction sur notre site.

3.8. La SNC Chemin de Fer du Vivarais se réserve le droit de refuser d'honorer une commande de bon de réservation émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 4. Validité de la commande d'un bon de réservation sur Internet

4.1. Les bons de réservations Internet datés et achetés via le site Internet du Train de l'Ardèche ne sont valables que pour la date choisie par le client lors de la réservation. Le changement de date n'est pas possible une fois la réservation validée.

4.2. Lors des contrôles à l'entrée du Train de l'Ardèche, à la remise du bon de réservation Internet, une pièce d'identité officielle et en cours de validité pourra être demandée au client pour identifier l'acheteur desdits bons de réservations Internet.

4.3. Les commandes de places Internet enfants peuvent faire l'objet d'un contrôle sur l'âge de celui-ci à l'entrée aux caisses du Train de l'Ardèche. En l'absence de pièces pouvant justifier de ce tarif spécifique, le Train de l'Ardèche est en droit de faire payer la différence avec le billet tarif adulte en vigueur, lors de la date de visite.

4.4. Le Train de l'Ardèche ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du bon de réservation. Il ne pourra pas être délivré de duplicata sur place.

Article 5. Impression du bon de réservation Internet

5.1. Il est obligatoire de présenter en caisse le bon de réservation Internet le jour de la visite. Ce document peut être présenté imprimé sur papier blanc, ou depuis un support numérique portable permettant le scan du code-barres.

5.2 Le client doit s'assurer que le bon de réservation imprimé dispose d'une bonne qualité d'impression et doit correspondre impérativement aux conditions de validité décrites ci-après. Des documents partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, le client doit réimprimer son ou ses bons de réservations Internet afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Le client pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur le bon de réservation Internet ainsi que le code-barres sont bien lisibles.

5.3. Chaque bon de réservation Internet est muni d'un code-barres unique, contrôlé et enregistré à l'entrée du Train de l'Ardèche, à l'aide de lecteurs de code-barres permettant l'accès au Train de l'Ardèche. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Train de l'Ardèche plusieurs fois avec le même bon de réservation Internet. Seule la première personne à présenter le bon de réservation Internet sera admise ; celle-ci étant présumée être le porteur

légitime de la réservation. Les bons de réservations Internet sont personnels et incessibles. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables.

5.4. Vos bons de réservations imprimables à domicile sont disponibles en permanence jusqu'à la date de l'événement sur le site internet sur lequel vous avez acheté vos entrées.

Article 6. Données personnelles

6.1. Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse suivante en indiquant vos noms, prénoms et adresse : Train de l'Ardèche / Gare de Tournon – St Jean / Route du Grand Pont / 07 300 Saint Jean de Muzols.

6.2. Les données personnelles collectées par la SNC Chemin de Fer du Vivarais lors de l'achat d'un billet sur internet sont strictement réservées à l'usage de la billetterie. Les adresses ne font l'objet d'aucune commercialisation, ni diffusion à des tiers.

6.3 La création du compte client nécessite la communication d'un numéro de téléphone. Le client dispose du droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr

Article 7. Dispositions diverses

7.1. Les présentes conditions particulières de vente sont soumises au droit français et relève des tribunaux compétents à Aubenas.

Article 8 : Transport ferroviaire

8.1. Modification ou annulation du fait de la SNC CFV

La direction de la SNC CFV se réserve le droit de modifier ou annuler toute réservation en cas d'événements de force majeure, avaries techniques, intempéries importantes pouvant impacter la sécurité de l'exploitation. En cas d'annulation, la SNC CFV s'engage à proposer une solution alternative. Dans le cas où celle-ci ne serait pas acceptée par le client, le montant versé lui sera remboursé sans que cela ne donne droit à aucune indemnité.

8.2 Non présentation au départ

La non-présentation en gare de départ entraîne automatiquement l'annulation du voyage, sans que le client ne puisse prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du bon de réservation initial. Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement.

8.3 Bagages et animaux de compagnie

La SNC CFV transporte gratuitement les bagages de faible encombrement ainsi que les animaux de compagnie tenus en laisse et muselés selon la réglementation en vigueur.

En cas de détérioration, vol, ou perte de bagages, achats, le client doit s'adresser au chef de train pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de ses effets personnels **avant la sortie de la gare**, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, et la déclaration.

La SNC CFV ne saurait répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages.

8.4 Bébés et enfants

Les bébés et les enfants en bas âge (- de 4 ans) n'occupent pas de siège ; leur billet est gratuit. Pour leur sécurité, ils sont impérativement tenus par un adulte (porte bébé ventral ou assis sur les genoux d'un adulte. (les poussettes, nacelles et cosy ne sont pas acceptés à bord des trains)

8.5 Femmes enceintes

La SNC CFV n'ayant aucune compétence médicale pour refuser l'accès au train d'une femme enceinte, la compagnie ne pourra nullement être tenue responsable en cas de problème médical pendant le transport.

Article 7. Réclamation, résolution des litiges en ligne et remboursement

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être adressée par courrier en recommandé avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après la date de visite, à l'adresse suivante : SNC Chemin de Fer du Vivarais, route du Grand Pont, 07300 St Jean de Muzols.

La SNC CFV commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit donc être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

Seules seront acceptées les demandes d'échange ou remboursement qui interviennent dans le cadre d'un incident répertorié par la SNC CFV. Sera qualifiée comme telle une interruption du trafic égale ou supérieure à 1h00. Les voyageurs incommodés par la perturbation du trafic devront joindre à leur demande leurs tickets de caisse et leurs coordonnées complètes. Le délai de remboursement est fixé à trois mois par la direction de la SNC CFV.

En cas de réclamation n'ayant pas donné lieu à une réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site internet : <http://www.mtv.travel>. Pour le règlement des litiges relatifs à des transactions en ligne, le client peut se rendre sur la plate-forme mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr/>

Article 11 : Assurances

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Il est de la responsabilité du voyageur de s'assurer s'il le juge nécessaire.

De son côté, la SNC CFV a souscrit auprès des compagnies GAN et AXA, des assurances responsabilité civile et professionnelle.