

Conditions générales de vente

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales concernent les prestations individuelles mises en œuvre par l'Office de Tourisme et des Congrès d'Amiens Métropole, nommé ci-après OTCAM.

ARTICLE 1 - Descriptif

Les prestations individuelles proposées par l'OTCAM regroupent des offres récurrentes (Visite guidée de la Cathédrale, Visite guidée Découvrir Amiens) et des offres ponctuelles (programmation gastronomique : Apéro au petit trot, Brunch à vélo, Visite de marché, Dîner des chefs, Food Amiens).

Cette liste est non-exhaustive et peut évoluer en fonction de la programmation des événements saisonniers.

ARTICLE 2 - Objet

1. Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'achat de prestations individuelles.
2. Préalablement à toute commande, le client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et à les accepter sans aucune réserve.
3. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à compter de leur acceptation et jusqu'à la date de fin de la prestation concernée.

ARTICLE 3 - Opposabilité des conditions générales de vente

1. La version des Conditions Générales de Vente opposable au client est celle acceptée par le client au moment de la commande.
2. Les différentes versions des Conditions Générales de Vente sont archivées par l'OTCAM selon les modalités suivantes : archivage par date sous formats papier, PDF et Word.
3. Le client peut accéder aux Conditions Générales de Vente archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse suivante : ot@amiens-metropole.com

ARTICLE 4 - Commande

1. La commande des prestations individuelles ne peut s'effectuer que sur la billetterie en ligne (<https://billetterie.amiens-tourisme.com>) ou auprès de l'accueil de l'OTCAM.

2. Les informations et données personnelles relatives à l'acheteur sont indispensables au bon traitement de la commande par le vendeur et à la finalisation de la commande.

3. Le règlement de la commande vaut acceptation des Conditions Générales de Vente et validation de la commande.

ARTICLE 5 - Prix

1. Les visites individuelles récurrentes (Visite guidée de la Cathédrale et Visite « Découvrir Amiens ») sont présentées aux tarifs suivants :

Tarif Plein : 10€

Tarif Réduit : 8€ (demandeurs d'emploi, bénéficiaires du RSA, de l'ASS, de l'AAH, de l'ASPA sur présentation d'un justificatif, accompagnant d'une personne en situation de handicap, détenteur du pass pro tourisme et opération ETER)

Tarif Gratuit : 0€ (moins de 26 ans, étudiants, personnes en situation de handicap, porteur d'un pass Amiens Cœur de Somme)

2. Les visites individuelles ponctuelles sont présentées à des tarifs spécifiques, renseignés sur la billetterie en ligne (<https://billetterie.amiens-tourisme.com>) et au guichet de l'OTCAM.

3. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

4. En cas d'impossibilité pour le client d'assister à la prestation achetée, il a la possibilité de reporter sur une prestation d'un montant équivalent, à une date ultérieure. Cette démarche s'effectue en contactant l'accueil de l'OTCAM par téléphone au +33 (0)3 22 71 60 50 ou par mail à l'adresse ot@amiens-metropole.com, sous réserve de disponibilité.

5. Le remboursement n'est possible qu'en cas de force majeure (décès, hospitalisation, pandémie, catastrophe naturelle et technologique) et en cas de défaillance de la part de l'OTCAM. Toute demande de remboursement devra être adressée par mail à l'adresse ot@amiens-metropole.com, accompagnée d'un justificatif et d'un relevé d'identité bancaire, au maximum 7 jours après la date de la prestation concernée.

6. Dans le cadre des événements ponctuels où un échange est impossible, le remboursement est possible si la demande intervient dans un délai de 3 jours ouvrés avant la prestation concernée. La demande devra être adressée par mail à l'adresse ot@amiens-metropole.com, accompagnée d'un justificatif et d'un relevé d'identité bancaire.



ARTICLE 6 - Conditions spécifiques à la programmation gastronomie

1.Sauf indication contraire, chaque évènement incluant un repas ou une dégustation est proposé en menu unique sans alternative possible.

2.Sauf indication contraire, il n'y a pas de version enfant des menus proposés. Si toutefois un enfant voulait participer, la prestation serait due intégralement, sans avantage tarifaire.

3.Les prestations incluant de l'alcool sont inaccessibles au mineur. (CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE : ART. L. 3342-1, L. 3342-3)

4.La liste des allergènes peut être fournie sur demande auprès de l'accueil de l'OTCAM ou par mail à ot@amiens-metropole.com dans un délai de 72h.

5.Toutes les informations sont consultables sur le site (<https://billetterie.amiens-tourisme.com>). Le site internet n'est pas un document contractuel.

ARTICLE 7 - Données personnelles

1.Les informations et données personnelles relatives au client d'une prestation de visite individuelle sont nécessaires au bon fonctionnement de l'opération, permettant d'attester la véritable identité du bénéficiaire de la prestation.

2.Les informations et données sont conservées pendant 3 ans maximum, par l'OTCAM à des fins de sécurité, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

3.Les données peuvent être utilisées par l'OTCAM dans le cadre de l'exploitation statistique des visites individuelles.

4.Le client peut écrire à DPO - Amiens Métropole - Place de l'Hôtel-de-Ville - BP 2720 - 80027 Amiens CEDEX 1, pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement, dans les conditions prévues par la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978.

5.Le client dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, les réclamations sont à formuler au Délégué à la Protection des données à l'adresse dpo@amiens-metropole.com.

6.Les données sont collectées dans le cadre du respect du RGPD.



ARTICLE 8 - Service clientèle

1. Pour toute information, le client est invité à contacter le Service Accueil et Information de l'Office de Tourisme et des Congrès d'Amiens Métropole : Par téléphone au +33 (0)3 22 71 60 50 (coût d'un appel local).

2. Du lundi au samedi de 09h30 à 18h30 et le dimanche de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (d'Avril à Septembre)

Du lundi au samedi de 9h30 à 18h00 et le dimanche de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (d'Octobre à Mars)

3. Ou par mail : ot@amiens-metropole.com.

4. Toute réclamation devra être adressée par mail au plus tard une semaine après la date de la prestation à l'adresse: ot@amiens-metropole.com.

5. L'Office de Tourisme et des Congrès d'Amiens Métropole s'engage à répondre au client dans un délai maximum de 48h ouvrés à compter de la réception du mail.