

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 – DEFINITION

Les prestations présentées dans les Gares du Train de l'Ardèche ainsi que sur les Sites Internet ([www.trainardeche.fr](http://www.trainardeche.fr), les sites partenaires et liens redirigeant vers le site [www.trainardeche.fr](http://www.trainardeche.fr) et sa vente en ligne) sont proposées par la SNC Chemin de Fer du Vivarais («SNC CFV»), exploitant le Train de l'Ardèche.

Ces conditions de vente s'inscrivent dans le strict respect de la réglementation en vigueur et s'appliquent à toute achat effectué à compter du 1er mars 2021. Elles annulent et remplacent toutes les versions antérieures de conditions générales et particulières de vente proposées par la SNC CFV.

## ARTICLE 2 – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'utilisation (*ci-après désignées CGV*) s'appliquent à toutes les transactions vendues en Gares, sur les Sites Internet, par correspondance, conclues entre un client qui peut être une personne physique ou morale (*ci-après désignée Client*), et la SNC Chemin de Fer du Vivarais (*ci-après désigné SNC CFV*).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et en avoir accepté les termes en validant l'achat ou la réservation auprès de la SNC CFV, et qui forme, avec les présentes conditions générales de vente, le Contrat, tel que ce terme est défini à l'article 3 ci-après.

La SNC CFV se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur au moment de la transaction.

## ARTICLE 3 – DEFINITIONS

Vendeur : désigne le Chemin de Fer du Vivarais, qui propose à la vente des Prestations touristiques sur le thème de voyage en trains historiques et découverte du territoire.

Client : désigne la personne qui achète ou réserve une Prestation Touristique, étant entendu que le Client peut ne pas être le bénéficiaire ou participant de la Prestation touristique, selon que le Client souhaite bénéficier personnellement de la Prestation touristique ou qu'il souhaite en faire bénéficier un tiers.

Bénéficiaire ou Participant : désigne la personne physique qui consomme la Prestation touristique achetée par le Client auprès du Vendeur.

Partenaire : désigne toute personne productrice ou organisatrice de la Prestation Touristique vendue par le Vendeur au Client.

Contrat : désigne l'ensemble des engagements réciproques pris par le Vendeur, d'une part, et par le Client, d'autre part, et portant sur la réservation ou l'achat d'une Prestation touristique. Le Contrat est composé des conditions générales de vente applicables à tous les opérateurs de tourisme, des conditions particulières de vente applicables au Vendeur et des conditions de réservation propres à la Prestation touristique sélectionnée par le Client.

Prestation touristique ou Prestation de voyage : désigne (i) un service de voyage ou (ii) un service touristique ou (iii) un forfait touristique ou (iv) une prestation de voyage liés tels que ces termes sont définis à l'article L211-2 du Code du Tourisme.

Activité de pleine nature : désigne une Prestation touristique ou une Prestation de voyage qui se déroule en milieu naturel.

Canal de distribution : désigne le moyen technique par lequel le Vendeur propose au Client de réserver ou d'acheter une Prestation touristique (téléphone, site internet, accueil physique, ...).

Partie : désigne le Vendeur ou le Client, selon le sens donné par la phrase où ce terme figure. Au pluriel, ce terme désigne le Vendeur et le Client.

Site : désigne le ou les sites internet du Vendeur dont ceux figurant à l'adresse : [www.trainardeche.fr](http://www.trainardeche.fr)

## **ARTICLE 4 – RELATIONS CONTRACTUELLES**

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 son achat. Le client peut consulter sur le site internet le calendrier d'ouverture et les horaires de circulation des trains.

La SNC CFV est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations des présentes conditions de vente.

La SNC CFV ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

Toute commande implique de se conformer au règlement de Police dûment affiché dans nos gares.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions suivantes :

- Etre âgé d'au moins 18 ans
- Etre capable juridiquement de contracter.

## **ARTICLE 5 – TARIFS**

Les tarifs applicables sont ceux présentés sur le Site au moment de la passation de la commande. Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), le taux de la TVA étant celui applicable en France, le jour de la passation de la commande. Une modification du taux sera répercutée sur le prix des Billets dès l'entrée en vigueur du nouveau taux.

Les tarifs ne comprennent ni les frais de communication liés à l'utilisation du Site, ni les dépenses personnelles effectuées par le Client au sein du Train de l'Ardèche lors de sa visite.

La SNC Chemin de Fer du Vivarais se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, les tarifs applicables étant ceux en vigueur au moment de la validation de la commande, en cas de modification à la hausse comme à la baisse.

En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement inférieur au prix normalement pratiqué, le Client se verra appliquer le prix le plus bas sauf si ce prix est manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du Billet commandé. Dans ce cas, la commande, même si elle a fait l'objet d'une confirmation automatique par La SNC Chemin de Fer du Vivarais, sera annulée.

Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite repasser une commande au bon prix. Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge pris en compte est celui détenu à la date de la visite. Un justificatif de l'âge des enfants ou de toute autre circonstance donnant lieu à l'application d'un tarif réduit pourra être demandé lors de l'accès au Train de l'Ardèche. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte sans réduction. Il sera demandé au client de régler le différentiel de prix entre le tarif réduit et le tarif adulte, faute de quoi, l'accès au Train de l'Ardèche sera refusé.

## **ARTICLE 6 – BILLETS**

### **6.1 ACHAT DES BILLETS**

#### **Vente en ligne**

##### *Responsabilité*

En cas de réservation en ligne sur le Site, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation sous 24 heures, il incombe au Client de contacter le service commercial et administratif de la SNC CFV sans délai. En outre, et pour le bon suivi de son dossier, le Client doit informer le Vendeur le plus rapidement possible de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies à la SNC CFV.

La SNC CFV ne peut garantir l'absence de risques éventuels de difficultés inhérentes à l'utilisation

d'internet (perturbations du réseau, débits très variables qui peuvent provoquer des échecs ou incidents dans la transmission des offres et l'accès aux Sites et Services).

La SNC CFV ne peut contrôler l'ensemble des sites internet sur lesquels il est présent ou les liens hypertextes d'autres sites (partenaires ou non), il n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

### *Processus de Réservation – Achat en Ligne*

Le Client doit passer par les étapes ci-dessous avant de procéder à la validation de sa commande et à son règlement.

#### Identification ou création de compte

Avant toute commande, le Client doit s'inscrire sur le Site, ou s'identifier si l'inscription a déjà été faite. Pour créer son compte, le Client doit d'abord renseigner son adresse électronique et un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci.

En cas de perte du mot de passe, le Client peut cliquer sur la rubrique « mot de passe oublié » et saisir son adresse électronique. Le Client recevra un nouveau mot de passe à son adresse électronique. Le mot de passe du Client ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement.

Ensuite, des renseignements supplémentaires sont demandés au Client pour poursuivre son inscription (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse exacte, code postal, pays). Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer La SNC Chemin de Fer du Vivarais de tout changement les concernant.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre La SNC Chemin de Fer du Vivarais et le Client. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte. La SNC Chemin de Fer du Vivarais ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient.

#### Utilisation du compte

Le Client a la possibilité de consulter le détail de sa commande en cours en cliquant sur « Mon Panier ». L'historique des commandes et factures est également consultable à tout moment dans la sous-rubrique « Mes commandes » de la rubrique « Mon compte ».

L'historique est conservé pendant 10 ans sur le Site. En cas de non-respect des CGV par le Client, La SNC Chemin de Fer du Vivarais se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte du Client sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure, resté sans effet pendant plus de 30 jours. Dans le cas d'un manquement ou d'une fraude grave avérée de la part du Client, la désactivation de son compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et sans indemnité.

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir à La SNC Chemin de Fer du Vivarais par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients dont les coordonnées sont indiquées dans la rubrique « Informations Service Client » (Article XIV ci-après). La SNC Chemin de Fer du Vivarais s'engage à désactiver le compte dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de ce courrier.

#### Validation de la commande

Après avoir sélectionné le ou les Billet(s) désiré(s), le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur le Site. Sa commande fait ensuite l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments. Le Client la valide ensuite en cochant la case « Je valide ma commande » et la case « J'ai lu les conditions générales de vente et j'y adhère sans réserve. (Lire les Conditions générales de vente) » et en cliquant sur le bouton « Commander ». Le Client procède alors au règlement de la commande dans les conditions indiquées dans la rubrique « paiement » (Article VII ci-après).

La SNC Chemin de Fer du Vivarais confirme la commande du Client par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant notamment : - les caractéristiques du ou des Billet(s) commandé(s) ; - l'indication du prix TTC ; - le cas échéant, les difficultés ou réserves relatives à la commande passée. La SNC Chemin de Fer du Vivarais se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités, de non-paiement d'une commande précédente ou d'un litige avec le Client en cours

d'administration, ou encore en cas de problème concernant la commande reçue, de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du Billet. La SNC Chemin de Fer du Vivarais en informera le Client par courrier électronique dans les plus brefs délais

#### Rétractation - Annulation

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les Billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Sauf dispositions contraires, les Billets ne peuvent être ni remboursés, ni repris, ni échangés, en tout ou partie, une fois commandés.

#### Transformation de contremarque en billet horodaté

Les contremarques achetées chez un revendeur ou CSE (Comité Social et Economique) et transformées en billet horodaté, ne font pas l'objet d'un droit de rétractation, conformément à l'article L 221-28 de code de la Consommation. Sauf dispositions contraires, une fois la contremarque transformée en billet horodaté, les billets ne peuvent être ni remboursés, ni repris, ni échangés, en tout ou partie.

#### Billetterie Individuelle

Dans un souci de gestion de contingence, la vente en ligne est possible jusqu'à une heure avant le départ du train. Cependant, la vente des billets est toujours possible en gare le jour de votre venue dans la limite des places disponibles. La vente en ligne ne réserve pas de place à bord. Il est conseillé d'arriver au minimum 30 minutes avant le départ du train.

### Vente au guichet

#### Billetterie Individuelle

Tout achat de titre de transport est disponible dans nos Gares, ouvertes selon les jours et horaires de circulations. Les horaires d'ouverture des gares sont disponibles sur le site internet du Train de l'Ardèche.

### Réservation Groupes

Un groupe est constitué à partir de 20 personnes payantes. La réservation est obligatoire.

Les inscriptions se font dans la limite des places disponibles. Pour être validée, la réservation doit être confirmée par écrit, sous forme d'une confirmation de réservation, tenant lieu de contrat, par le Service Réservations du Train de l'Ardèche. La réservation ne sera effective qu'à la réception des arrhes (*non-remboursables*), sauf mention contraire ou accord commercial.

Toute réservation de groupe précise obligatoirement le nombre de voyageurs, la date, l'(es) heure(s) et gare(s) de départ, le type de trajet (aller-simple ou aller-retour).

L'inscription d'un groupe n'empêche pas la scission éventuelle de celui-ci, étant donné les tailles variables des groupes et la diversité de capacité des voitures-voyageurs présentes sur notre réseau.

Le montant total des prestations vendues est calculé selon le nombre réel de personnes composant le groupe, sauf disposition contraire.

Le solde est payable au plus tard le jour du voyage, avant le départ du train ou, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte.

Dans le cas où le nombre de voyageurs composant le groupe est inférieur à celui confirmé lors de la réservation, la facturation tient compte de l'effectif réel. Celui-ci ne peut être en deçà de 20 personnes (rappel : un groupe est constitué à partir de 20 voyageurs minimum).

Pour tout effectif inférieur à 20 personnes, la réservation s'annule automatiquement et le tarif individuel s'applique.

Dans le cas où le nombre de voyageurs est supérieur à la réservation, la SNC CFV se réserve le droit de refuser l'accès aux trains si le transport ne peut s'effectuer dans de bonnes conditions (*places*

disponibles insuffisantes...). La facturation tient compte du chiffre réel.

La SNC CFV ne peut être tenu pour responsable d'une variation du nombre de participants ayant pour conséquence l'impossibilité d'honorer les prestations convenues préalablement.

### Billetterie Comité d'Entreprise - CCAS

Les Billets CE sont des billets non datés, valable sur la saison en cours. Ces billets sont uniquement réservés aux CE, CCAS et assimilés.

Le Client doit compléter et retourner par écrit le bon de commande prévu à cet effet, disponible sur simple demande auprès de notre Service Commercial. La commande minimale est de 20 billets (adultes et Jeunes confondus).

Pour tout envoi de billets, le règlement de la totalité de l'achat est exigé à réception nette de facture. Les billets sont envoyés par courrier avec accusé de réception, accompagnés de la facture, sous un délai de 5 jours ouvrables. Les frais d'envoi sont à la charge du client.

### 6.2 VALIDITE DES BILLETS

Tous nos billets sont horodatés. (Sauf billetterie CE – CCAS).

Les billets sont valables uniquement le jour mentionné sur le titre de transport pour le voyage mentionné et à l'horaire inscrit.

#### Respect des horaires

Tout retard du Client ne pourra être pris en compte pour le départ du train, compte tenu de nos cadences de circulations régulières. Le client a à charge de se tenir informé des horaires par l'ensemble des moyens mis à sa disposition. Il ne sera procédé à aucun remboursement.

Il est conseillé d'être présent 30 minutes avant le départ du train.

### 6.3 PRESENTATION DES BILLETS

Tout voyageur accédant à un train de la SNC CFV doit impérativement détenir un titre de transport ou équivalent. Ce titre de transport devra être présenté à tout moment et à tout agent de la SNC CFV qui en fait la demande, dans les gares et les trains.

Le titre de transport donne accès aux emprises des gares et aux trains concernés et vaut acceptation des CGV ainsi que du Règlement de Police.

#### Billet acheté au guichet (gare)

Tout achat effectué auprès de nos guichets de gare procure un titre de transport unique, valable pour l'ensemble des participants.

#### Billet acheté en ligne (site internet)

Le Client recevra un Billet dématérialisé (E-billet). L'E-billet est uniquement valable s'il est imprimé sur un papier blanc, vierge recto et verso ou s'il est affiché sur un écran de téléphone mobile de type Smartphone.

Les E-Billets sont disponibles en permanence jusqu'à la date de la visite.

Les E-Billets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des E-Billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée du Train de l'Ardèche à l'aide de lecteurs de code barre.

Un Billet dématérialisé endommagé, au code barre illisible ou déjà lu, est considéré comme non valide. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qui est faite de son ou ses Billets. Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un Billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même Billet à l'exception des billets valables sur plusieurs jours. Seule la première personne à présenter le Billet sera admise à bénéficier de la Prestation. Elle est présumée être le porteur légitime du Billet.

La SNC CFV décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou utilisation illicite d'un Billet. Il ne sera

remis au Client aucun duplicata ou certificat, réémission du Billet, de quelque nature que ce soit, autre que le Billet initial.

## Groupes

Pour les groupes, la confirmation de réservation envoyée par notre Service Réservation fait office de billet.

### **ARTICLE 7 – PAIEMENT**

#### **7.1 VENTE EN GARE ET EN LIGNE**

Le règlement total des prestations s'effectue à la commande.

#### **7.2 BILLETTERIE GROUPES**

Le solde à régler est payable au plus tard le jour du voyage, avant le départ du train ou, en cas d'accord commercial, à réception nette de facture et sans escompte.

#### **7.3 MODES DE REGLEMENT**

Les modes de règlement acceptés sont :

- Les cartes bancaires nationales et internationales (*CB, Visa et Mastercard*),
- Les chèques bancaires et postaux (*à l'ordre du Tain de l'Ardèche*),
- Les espèces,
- Les chèques vacances (*ANCV – Pas de rendu monnaie*).

Pour la vente en ligne, seules les cartes bancaires mentionnées ci-dessus sont valides.

### **ARTICLE 8 – ANNULATION DU FAIT DU VENDEUR**

En cas d'annulation de son fait, le Vendeur proposera un échange de dates pour le voyage ou un remboursement, au choix du client. Seul le remboursement des sommes versées pourra être réclamé, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dédommagement.

Le Vendeur a la possibilité d'annuler la réservation sans frais avant le début de la Prestation touristique, s'il est empêché de fournir la Prestation touristique en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si l'annulation intervient dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation touristique. (Article L211-14 Code Tourisme)

Le remboursement du Vendeur auprès du Client sera effectué dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du Contrat.

En cas d'annulation de dernière minute ou d'avarie technique du fait de la SNC CFV, cette dernière mettra tout en œuvre, dans la mesure du possible, pour proposer des solutions de substitution acceptables par le client (retard, changement du mode de traction, remplacement par autocar, taxis).

### **ARTICLE 9 - ANNULATION ET MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

#### **9.1 BILLETTERIE INDIVIDUELLE**

Tout voyage interrompu ou abrégé à l'initiative du client ne pourra donner lieu à un remboursement même partiel.

#### **9.2 BILLETTERIE GROUPES**

Les arrhes perçues ne sont pas remboursables. Cependant, elles sont transférables pour une autre date de voyage, durant la saison en cours.

### **ARTICLE 10 – ASSURANCE**

Le Client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

Le Vendeur est assuré au titre de sa responsabilité civile professionnelle ainsi qu'il est indiqué par ailleurs.

## **ARTICLE 11 – RESPONSABILITE**

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client ou du Bénéficiaire de la Prestation touristique de l'exécution des services prévus par le Contrat. Toutefois le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est :

- Soit imputable au Client ou au Bénéficiaire,
  - Soit imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable,
  - Soit dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Lorsque la responsabilité du Vendeur est engagée et sauf en cas de préjudice corporel ou en cas de dommages causés intentionnellement ou par négligence, l'indemnité sollicitée par le Client ne saurait excéder trois fois le prix total de la Prestation touristique.

La SNC CFV ne peut être tenu pour responsable des salissures occasionnées directement ou indirectement par les fumées ou rejets des locomotives.

### Respect des horaires

Il est demandé à tous les clients (Individuels & groupes) d'être présents en gare environ 30 minutes avant le départ des trains, dans un souci de respect des horaires.

## **ARTICLE 12 – REGLEMENT DE POLICE**

L'entrée dans les emprises du Chemin de Fer du Vivarais et/ou l'accès aux trains vaut pleine et entière acceptation du Règlement de Police.

Les voyageurs sont censés avoir pris connaissance du Règlement de Police et s'engagent à le respecter sans restriction. Celui-ci est affiché dans les gares et est disponible sur simple demande dans les gares de la SNC CFV, auprès du Chef de Train, ou par correspondance.

Il est rappelé aux responsables des groupes et des familles qu'ils doivent assurer la surveillance des personnes qui sont sous leur responsabilité, en particulier les mineurs. L'accès aux plateformes d'extrémité des voitures se fait sous la responsabilité d'un adulte juridiquement responsable

### Sanctions

Tout contrevenant s'expose à des sanctions n'ouvrant pas droit à dédommagement, indemnisation ou remboursement, même lorsque ces sanctions après avertissement ont conduit à l'expulsion sans indemnité et ainsi empêché la réalisation de tout ou partie des prestations.

## **ARTICLE 13 – CONDITION DE TRANSPORT**

La SNC CFV s'efforce de proposer les meilleures conditions de réalisation de ses prestations à l'ensemble de ses clients. Suite aux aléas techniques toujours possibles sur des matériels anciens, le mode de traction initial ne peut être formellement garanti.

Pour la clientèle individuelle, vente en ligne incluse, il n'existe pas de réservation de places spécifiques. L'achat d'un titre de transport donne accès aux emprises de la SNC CFV et au train correspondant au trajet mentionné sur le billet, charge au client de se présenter 30 minutes avant le départ pour pouvoir choisir sa place, en libre choix sauf voitures réservées (Groupes). L'obtention d'une place assise n'est pas garantie, chaque voiture possédant une possibilité d'accueillir des voyageurs debout sur la ou les plateformes d'extrémité s'il y a lieu.

Pour les groupes, la réservation étant obligatoire, la SNC CFV leur assure une place assise par personne prévue et facturée. Dans le cas où le nombre de personnes composant le groupe n'atteint pas la capacité maximale de la voiture réservée, et en cas de forte affluence, la SNC CFV se réserve le droit de permettre l'accès à d'autres clients ayant acquitté leur titre de transport pour le trajet ou la prestation concernée.

Attribution des cyclo-draisines pour l'activité vélorail : Pour la clientèle individuelle, vente en ligne

incluse, et pour les groupes, le nombre de cyclo-draisines est attribué de manière automatique à chacune des réservations de la manière suivante : un vélorail par tranche de 5 participants à l'activité.

#### **ARTICLE 14 – RECLAMATION & SERVICE APRES VENTE Informations Service Client**

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients de la SNC CFV est à la disposition du Client : Par téléphone au : 04 75 06 07 00 Par email : [contact@trainardeche.fr](mailto:contact@trainardeche.fr) Par courrier adressé à l'adresse 111, route du Grand Pont, 07300 Saint-Jean-de-Muzols.

#### **ARTICLE 15 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Tout Contrat conclu entre le Vendeur et le Client est soumis au droit français.

Tout différend relatif à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable, sera soumis à la juridiction des tribunaux, même en cas de pluralité de défendeurs. La SNC CFV se réserve le droit de saisir le tribunal territorialement compétent dont relève le client.

#### **ARTICLE 16 – ACTIVITES DE PLEINE NATURE**

Le Vendeur se réserve le droit de substituer, à une activité prévue dans le Contrat, une autre activité, si celui-ci est empêché de fournir l'activité d'origine en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si la substitution intervient dans les meilleurs délais après la survenance des circonstances considérées. Dans cette hypothèse, le Client ne saurait prétendre à aucune indemnité, ainsi qu'il est dit à l'article 9 ci-avant.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. Le Vendeur se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe un participant dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Dans ce cas, aucune indemnité ne sera due.

Certaines Prestations qui se déroulent en extérieur nécessitent une bonne condition physique et/ou des équipements spécifiques. Lorsque cela est le cas, les informations correspondantes figurent dans le document d'information préalable.

#### **ARTICLE 17 - REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges : Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation. Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale. Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante : [www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org) ou par courrier MÉDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - 12 Square Desnouettes - 75015 PARIS

#### **ARTICLE 18 - DONNEES PERSONNELLES**

La SNC Chemin de Fer du Vivarais agissant en qualité de responsable du traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel dans le cadre de la vente des Billets.

Conformément aux obligations légales, la SNC Chemin de Fer du Vivarais ne recueille auprès des Clients que les données indispensables au bon déroulement de la vente et de l'envoi électronique des Billets, à l'accès au Vélorail des Gorges du Doux ainsi que pour l'établissement des factures et l'amélioration de ses offres. Le Client peut être amené à recevoir de la SNC Chemin de Fer du Vivarais des courriers électroniques d'information, si le Client y a préalablement consenti. Le Client conserve le droit de refuser une telle communication soit a priori en ne donnant pas son consentement au moment de la validation de la commande, soit a posteriori en manifestant son refus par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la rubrique « Informations Service Client » (Article 14 ci-avant).



La SNC Chemin de Fer du Vivarais conserve ces informations dans des conditions de sécurité renforcées. Ces données sont notamment protégées par un accès sécurisé. Ces informations ne sont en outre utilisées que par la SNC Chemin de Fer du Vivarais ou ses sous-traitants, soumis aux mêmes obligations, uniquement dans le cadre des finalités pour lesquelles le Client les a communiquées à la SNC Chemin de Fer du Vivarais. La SNC Chemin de Fer du Vivarais s'engage à ne pas les transmettre à tout autre tiers sans l'autorisation préalable du Client. Les données personnelles collectées pour gérer la commande seront conservées pendant dix (10) ans. Les données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans.

Les données relatives au paiement seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer à recevoir des offres commerciales de la part de la SNC Chemin de Fer du Vivarais.

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 modifiée, le Client peut à tout moment exercer son droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de retrait concernant ces données en contactant la SNC Chemin de Fer du Vivarais via le formulaire de contact ou par courrier à l'adresse indiquée dans la rubrique « Informations Service Client » (Article 14 ci-avant).

#### **ARTICLE 19 – DISPOSITIONS DIVERSES**

Conformément à la loi n° 94-664 du 4 août 1994, les offres présentées sur les sites internet du Vendeur, ainsi que les présentes conditions particulières de vente, sont rédigées en langue française.

#### **IDENTITE DU VENDEUR – ASSURANCE**

##### ***Informations relatives au Vendeur :***

Raison sociale : SNC Chemin de Fer du Vivarais

Forme juridique : Société en Nom Commun

Sigle : SNC CFV

N° SIRET : 523 715 308 00061

Code APE : 9103Z

**Adresse : 111, route du grand pont, 07300 Saint Jean de Muzols**

**Téléphone : 04.75.06.07.00**

**Mail : [contact@trainardeche.fr](mailto:contact@trainardeche.fr)**

##### ***Assurance RCP :***

Le Vendeur a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle (ARCP) n° 6639164104 auprès de AXA, résidence Ronsard, Boulevard Henri Arlet, 24200 Sarlat-la-Canéda, afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que le Vendeur peut encourir.