

19 Place de l'Hôtel de Ville  
F-67120 MOLSHEIM  
Service Billetterie: [commercialisation@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:commercialisation@ot-molsheim-mutzig.com)  
Tel: + 33 (0)3 88 38 57 26

- Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig
- . immatriculé au registre des opérateurs de voyages auprès d'Atout France 23 Place de Catalogne 75014 Paris sous le n° IM 067120026
  - . titulaire d'un contrat d'assurances couvrant la responsabilité civile professionnelle auprès de Groupama Grand Est à Strasbourg
  - . titulaire d'une garantie financière délivrée par Groupama Assurances, Crédit et Caution à Paris

Il est préalablement précisé que les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent exclusivement les ventes de billets de concerts, de spectacles et d'entrées aux sites touristiques proposés sur le site internet de l'Office de Tourisme au profit d'organismes extérieurs.

Les CGV s'appliquent sur toute commande effectuée et réglée sur le site internet par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service de billetterie en ligne.

Le Client reconnaît expressément que les Prestations commandées et/ou réservées via le Site sont susceptibles d'être soumises, en sus des présentes CGV, aux conditions générales ou particulières des Partenaires fournisseurs des Prestations commandées ou réservées dont il aura pris connaissance avant tout achat si cela s'avère nécessaire.

Le Client déclare avoir la capacité de conclure les contrats/actes de vente, c'est-à-dire avoir la majorité et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les termes employés avec une majuscule dans les présentes CGV auront la signification donnée ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

- Force majeure : désigne un événement tel qu'une catastrophe naturelle ou un événement politique majeur, qui s'avère être, au regard de ses circonstances, imprévisible, irrésistible et extérieur et qui est ainsi retenu à ce titre par la jurisprudence de la Cour de Cassation
- Partenaire : désigne le ou les fournisseurs des Prestations
- Commande: tout contrat liant le Client à l'Office de Tourisme pour la réalisation et l'exécution de la vente en ligne
- Client : toute personne physique ou morale avec laquelle l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig conclut un contrat/acte de vente
- Site : site internet de l'Office de Tourisme situé à l'adresse suivante : <https://ww.ot-molsheim-mutzig.com>

### **1. CONDITIONS REQUISES PREALABLEMENT A L'UTILISATION DES SERVICES**

Toute commande effectuée et réglée via le Site suppose l'acceptation préalable pleine et entière par le Client des présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Les caractéristiques des Prestations pouvant être commandées en ligne figurent sur le Site.

Les photos présentées sur le Site n'ont toutefois aucun caractère contractuel. En passant commande, le Client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation.

## **2. TARIFS ET NOMBRE DE PLACES**

Les tarifs mentionnés sur le Site sont indiqués en euros (net à payer) hors participation aux frais d'envoi lorsqu'il y en a. Les frais seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande.

Pour se prévaloir d'un tarif réduit, il est indispensable d'être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des billets à l'entrée de la salle.

Sauf indication contraire, le nombre total de places achetées cumulées par personne ne peut être supérieur à **6** (six) pour une même représentation, toutes catégories confondues.

Différents types de tarifs peuvent vous être proposés selon les événements ou pour les sites touristiques.

L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig se réserve le droit de modifier les tarifs si les Partenaires en ont décidé ainsi. Ceux-ci n'impacteront pas les commandes faites avant la hausse des prix.

Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est la carte bancaire.

## **3. PAIEMENT ET DONNEES PERSONNELLES**

Le règlement s'effectue obligatoirement par le biais du système sécurisé de paiement électronique mis en place sur le Site. Ce mode de paiement permet de réserver les billets en ligne et immédiatement de manière ferme. Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux : Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard.

Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Le paiement doit être au nom de la personne qui commande les billets, sauf accord préalable spécifique.

La solution de paiement en ligne est fournie par :

**CREDIT MUTUEL - 26 Place de l'Hôtel de Ville - F-67120 MOLSHEIM**

Le Client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par l'Office de Tourisme vis son système de paiement sécurisé pour le montant total de la commande.

## **4 DISPONIBILITE**

Les réservations de billets de spectacles s'effectuent en temps réel et le serveur vous informe en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de votre commande.

Lors de l'acte d'achat et selon le contingent des places mis en vente en ligne, plusieurs messages de disponibilité peuvent être affichés :

- Plus de places disponibles : le spectacle est complet
- Il n'y a plus de places disponibles pour cette représentation sur le web. Merci de contacter l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig au 03 88 38 11 61. Il est en effet possible que des places soient encore disponibles sur d'autres points de vente

Une fois la sélection des premières places dans votre panier, la durée de la session de vente est de 20 mn. Passé ce délai, la session sera réinitialisée.

Toutes les représentations d'un même événement ne sont pas obligatoirement disponibles à la vente en ligne. Les ventes en ligne sont stoppées la veille de la représentation à minuit. Pour savoir si une commande est toujours possible pour l'événement choisi, il conviendra d'appeler l'Office de Tourisme qui pourra selon le cas vous proposer une vente à distance (VAD).

## **5 CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par le Client.

La commande des billets de concerts, spectacles et/ou sites touristiques n'est définitivement confirmée et n'engage l'Office de Tourisme qu'à réception du courriel confirmant que ladite commande a bien été validée.

L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig invite le Client à consulter sa messagerie électronique et notamment son dossier de courrier indésirable. Pour les personnes disposant d'une protection sur leur adresse de courriel, il convient d'autoriser les adresses suivantes à vous écrire:

[billetterie@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:billetterie@ot-molsheim-mutzig.com) / [infos@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:infos@ot-molsheim-mutzig.com)

## **6 CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Les billets pouvant être commandés sur le Site sont généralement assujettis à une période de validité déterminée ou, pour certains, peuvent être achetés pour une date déterminée, comme mentionné sur le Site. En confirmant définitivement sa commande sur le Site, le Client reconnaît avoir pleinement pris connaissance de la date ou période de validité applicable à sa commande. Tout billet non utilisé à la date prévue ou durant la période de validité stipulée ne sera pas remboursable.

Lorsque le Client valide le paiement, il déclare accepter l'intégralité des Conditions Générales de Vente pleinement et sans réserve.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par : <http://www.ot-molsheim-mutzig.com/billetterie.htm> constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig et ses clients.

## **7 OBTENTION DES BILLETS**

Le mode d'obtention des billes est lié au mode de paiement que le Client choisit au délai existant entre la date de commande et la date de manifestation.

Si le délai entre la date de commande et la date de manifestation est supérieur à 15 jours, le Client peut avoir le choix entre un paiement par carte bancaire (en ligne) et un paiement par chèque (commande à faire par mail).

- le paiement immédiat par carte bancaire vous permet de choisir entre l'expédition de vos billets (contre frais d'envoi), un retrait à l'Office de Tourisme ou en caisse du soir
- le paiement par chèque impose une expédition des billets (contre frais d'envoi).

Si le délai entre la date de commande et la date de la manifestation est compris entre 5 et 8 jours, seul le paiement par carte bancaire sera possible. Le Client aura le choix entre l'expédition des billets (contre frais), le retrait à l'Office de Tourisme ou le retrait en caisse de soir.

Concernant le retrait à l'Office de Tourisme, pour vous garantir une totale sécurité au paiement par carte bancaire du Client, le retrait doit être effectué par le titulaire de la CB ayant servi au paiement sur présentation physique de cette dernière et sa pièce d'identité. Sans présentation de cette carte, les billets ne pourront être délivrés.

Dans tous les cas, le Client obtiendra ses billets au plus tard à la date du spectacle en caisse du soir.

Concernant les expéditions des billets, elles se feront en lettre suivie, remis sans signature lorsqu'il s'agit de billets non numérotés et non datés. Dans le cas de billets, numérotés, le choix entre pli simple (moyennant des frais d'envoi) et pli recommandé seront proposés au Client.

Pour des envois à l'étranger, des frais d'envoi et de gestion sont à prévoir.

Le justificatif de paiement et les billets seront expédiés à l'adresse indiquée au cours du processus de commande (adresse du domicile ou autre adresse).

## **8 SUIVI DE LA COMMANDE**

Pour toute information ou réclamation concernant la commande des billets ou toute erreur apparaissant dans celle-ci, il conviendra de contacter :

Office de Tourisme Région de Molsheim-Mutzig – 19 Place de l'Hôtel de Ville – 67120 MOLSHEIM

Tél: 03 88 38 11 61 – [reclamation@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:reclamation@ot-molsheim-mutzig.com)

## **9 ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, les billets de concerts/spectacles/sites touristiques ne font pas l'objet d'un droit de rétractation

Le billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf pour les concerts et spectacles en cas d'annulation et décision de l'organisateur du remboursement du billet.

Le remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet, son ticket de caisse ou bon de commande ainsi qu'une demande écrite comportant le texte suivant : « Par la présente, je sollicite l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim pour le remboursement des (nombre) de billet pour la somme (montant) du spectacle (intitulé et date) annulé » daté et signé.

En outre, les demandes de remboursement se feront soit en espèces si cela est possible soit par chèque au minimum sous 15 jours maximum 1 mois et ne seront acceptées que dans un délai maximum de 1 mois suivant

l'annulation de l'événement. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Un billet ne peut être revendu à un prix supérieur à celui porté sur ledit billet. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

Les événements non organisés par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig se déroulent sous la seule responsabilité de l'organisateur. L'Office de Tourisme ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable dans ce cas.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel le Client a réservé des places, il accepte que l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig, dans la mesure du possible, s'il aura lui-même été prévenu par l'organisateur, puisse utiliser les coordonnées que le Client a saisi lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre.

De même, l'interruption de la représentation au-delà d'une demi-heure ne peut donner lieu à un remboursement.

L'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig invite le Client en tout état de cause à vérifier 24 heures avant le concert ou spectacle que celui-ci est bien maintenu sans modification, par téléphone au 03.88.38.11.61.

## **10 PROTECTIONS DES DONNEES PERSONNELLES**

Les informations recueillies par l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig font l'objet d'un traitement ayant pour finalité la gestion des commandes de billetterie en ligne. Le traitement de vos informations est réalisé en toute licéité dans le respect de la relation contractuelle liant les parties.

Ces informations sont à destination exclusive des personnes habilitées de l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig.

Dans le cadre de la gestion des commandes de billetterie en ligne, les données sont archivées pendant 5 ans à l'issue de la prestation. Les données traitées dans le cadre d'opérations commerciales seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et 3 ans à compter du dernier contact. Les informations purement comptables seront archivées 10 ans, conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les faire rectifier, ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit à la portabilité et d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Pour exercer ces droits, ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité, par mail à [infos@ot-molsheim-mutzig.com](mailto:infos@ot-molsheim-mutzig.com) ou par courrier au RGPD - Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig - 19 Place de l'Hôtel de Ville - 67120 MOLSHEIM.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données personnelles ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## **11. FORCE MAJEURE - FAIT DES TIERS**

La responsabilité de l'Office de Tourisme ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil.

La responsabilité de l'Office de Tourisme ne pourra pas davantage être engagée si la non-exécution ou le retard de l'exécution de l'une de ses obligations découle du fait d'un tiers notamment en cas de perturbations ou retard des services postaux, moyens de transports et/ou communication.

## **12. DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au Droit Français.

Pour tout litige susceptible de survenir en rapport avec les présentes CGV ou avec tous les actes qui en seront les conséquences, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, l'attribution expresse de juridiction est faite aux tribunaux dans le ressort duquel est situé l'Office de Tourisme de la Région de Molsheim-Mutzig.