CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE BILLETTERIE EN LIGNE
Applicables au 1er Novembre 2026

Article 1 - Objet
Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de billets, visites guidées, visites d'entreprises, animations, excursions, événements et prestations touristiques commercialisés par l'Office de Tourisme du Grand Figeac, tant à l'accueil que par l'intermédiaire de sa billetterie en ligne.
Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

Article 2 - Identité du vendeur
Office de Tourisme du Grand Figeac - 12 Place Vival – 46100 Figeac
Téléphone : 05 65 34 06 25
Courriel : info@tourisme-figeac.com
Numéro SIRET : 841 077 621 00016
Immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par Atout France sous le numéro IM046200003.

Article 3 - Réservation
Les réservations s'effectuent :
- sur le site internet de l'Office de Tourisme ;
- au comptoir de l'Office de Tourisme.

Toute réservation est considérée comme définitive après paiement et réception du courriel de confirmation.
Le client est responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de sa commande.
Aucune réservation ne pourra être garantie sans paiement intégral préalable.

Article 4 - Tarifs
Les tarifs sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC).
L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations sont facturées au tarif en vigueur au jour de la réservation.
Les réductions éventuelles sont accordées sur présentation d'un justificatif valide.

Article 5 - Modalités de paiement
Le paiement s'effectue
- en ligne par carte bancaire via une plateforme de paiement sécurisée ;
- ou par tout autre moyen proposé par l'Office de Tourisme.

La réservation n'est définitivement confirmée qu'après validation du paiement.

Article 6 - Billets
Les billets sont transmis par voie électronique ou remis directement au client. Ils doivent être conservés pendant toute la durée de la prestation.
Chaque billet est valable uniquement pour la date, l'horaire et la prestation indiqués.
L'Office de Tourisme pourra exiger la présentation du billet ou de tout justificatif permettant de vérifier la réservation.
Toute reproduction, revente ou utilisation frauduleuse d'un billet est interdite.

Article 7 - Participation des mineurs
Les mineurs demeurent sous la responsabilité de leurs parents ou accompagnateurs pendant toute la durée de l'activité.
Certaines prestations peuvent être soumises à des conditions d'âge précisées lors de la réservation.
L'Office de Tourisme se réserve le droit de refuser la participation d'une personne ne respectant pas les conditions de sécurité ou d'âge requises.

Article 8 - Accessibilité des prestations
Les conditions d'accessibilité sont précisées dans le descriptif de chaque prestation lorsqu'elles sont connues.
Certaines visites ou animations peuvent présenter des contraintes liées notamment à la configuration des lieux, au dénivelé, aux déplacements à pied ou à l'accès aux personnes à mobilité réduite.
Les personnes ayant des besoins particuliers sont invitées à contacter l'Office de Tourisme avant leur réservation afin de vérifier l'adéquation de la prestation avec leur situation.

Article 9 - Retard et absence
Les prestations débutent à l'heure indiquée sur le billet ou la confirmation de réservation.
Tout retard pourra entraîner un refus d'accès à la prestation ou l'impossibilité de rejoindre le groupe en cours de visite.
Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de retard ou d'absence du participant

Article 10 - Modification ou annulation par le client
Les billets achetés ne sont ni échangeables ni remboursables.

Article 11 - Modification ou annulation par l'Office de Tourisme
L'Office de Tourisme se réserve le droit d'annuler ou de modifier une prestation en cas :

- d'intempéries ;
- de raisons de sécurité ;
- de force majeure ;
- d'indisponibilité de l'intervenant ;
- de nombre insuffisant de participants.

Dans ce cas, le client pourra choisir entre :

- un report sur une autre date ;
- un remboursement intégral.

Aucune indemnité complémentaire ne pourra être réclamée.

Article 12 - Conditions météorologiques et sécurité des participants
Dans l'intérêt de la sécurité des participants, l'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les horaires, le parcours, la durée ou le contenu d'une visite, de la reporter ou de d'annuler lorsque les conditions météorologiques réelles ou prévisibles, les consignes des autorités compétentes ou toute autre circonstance exceptionnelle sont susceptibles de présenter un risque pour la sécurité des personnes ou de compromettre le bon déroulement de la prestation.

Cette faculté peut notamment être exercée en cas de vigilance météorologique émise par Météo France, de canicule, d'orages, de vents violents, d'inondations, de neige, de verglas, d'incendie ou de tout autre phénomène présentant un risque pour les participants.

Cette décision est prise au regard des conditions locales, des caractéristiques de la prestation et des recommandations ou consignes des autorités compétentes.

Les participants s'engagent à respecter les consignes de sécurité communiquées avant ou pendant la prestation et à se munir d'un équipement adapté aux conditions prévues.
Lorsque la prestation est annulée pour des motifs de sécurité, le client pourra bénéficier d'un report ou du remboursement des sommes versées, à l'exclusion de toute autre indemnité.
L'Office de Tourisme ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant du non-respect de ces consignes par un participant.

Article 13 - Visites d'entreprises
Les entreprises partenaires accueillent les visiteurs dans des conditions réelles d'exploitation. Pour des raisons de production, de sécurité, d'organisation, de confidentialité, de maintenance ou de force majeure, l'entreprise visitée peut être amenée à

- modifier le contenu de la visite ;

- restreindre l'accès à certaines zones ;
- modifier les horaires ;
- interrompre ou annuler la visite.

L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable de ces adaptations lorsqu'elles sont imposées par l'entreprise partenaire.
En cas d'annulation, l'Office de Tourisme proposera un report, une prestation de substitution ou le remboursement des sommes versées.
Les visiteurs s'engagent à respecter les consignes de sécurité et de confidentialité imposées par l'entreprise.
Tout comportement susceptible de compromettre la sécurité des personnes ou le bon fonctionnement du site pourra entraîner l'exclusion immédiate du participant sans remboursement.

Article 14 - Aptitude des participants
Chaque participant déclare être apte à suivre la prestation réservée. Il appartient au client
- de s'assurer que son état de santé est compatible avec la prestation ;
- de s'équiper de manière adaptée ;et selon les consignes imposées par l'entreprise
- de signaler toute situation particulière susceptible d'affecter sa participation.

L'Office de Tourisme recommande aux participants de se munir d'eau, de vêtements adaptés aux conditions météorologiques et de tout équipement nécessaire au bon déroulement de la visite.

Article 15 - Responsabilité
Lorsque l'Office de Tourisme agit en qualité d'organisateur d'une prestation touristique, il est responsable de la bonne exécution des prestations dans les conditions prévues par le Code du tourisme.
Lorsqu'il agit uniquement en qualité d'intermédiaire pour le compte d'un prestataire tiers, sa responsabilité' est limitée aux obligations lui incombant en cette qualité.
L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable des dommages résultants :
- d'une faute du participant ;
- du non-respect des consignes de sécurité ;
- d'informations erronées communiquées lors de la réservation ;
- du fait d'un tiers ;
- de circonstances exceptionnelles et inévitables ;
- d'événements météorologiques imprévisibles ;
- de défaillances des réseaux de communication ou d'internet échappant à son contrôle.

Le participant est tenu de signaler dans les meilleurs délais toute difficulté rencontrée lors de la réalisation de la prestation.

Article 16 - Protection des données personnelles
Les données collectées lors de la réservation sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.
Elles sont utilisées exclusivement pour :
- la gestion des réservations ;
- le suivi de la relation client ;
- les obligations légales et réglementaires.

Le client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 17 - Réclamations
Toute réclamation doit être adressée à l'Office de Tourisme dans un délai maximal de trente jours suivant la réalisation de la prestation.
En cas de litige non résolu à l'amiable, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Article 18 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige fera l'objet d'une tentative de règlement amiable préalable.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux dispositions légales applicables.