

Conditions Générales de Vente (CGV)

CNR – Visites guidées

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute commande de Visite, effectuée par un Client sur le Site Internet lescircuitdelenergie.fr ou à distance, dans les conditions visées ci-après à l'article 3, auprès de CNR.

Pour toutes questions relatives aux commandes effectuées, la CNR est joignable par email à l'adresse suivante : lescircuitdelenergie@cnr.tm.fr et par téléphone au +33 (0)4 26 10 63 95.

Les CGV prévalent sur toutes conditions non expressément acceptées par CNR.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées, en cochant la case prévue à cet effet, avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne d'une Visite. La validation de la commande de Visites par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Ces CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la commande du Client est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de la commande. Le Client reconnaît avoir la capacité et/ou droits et/ou autorisations nécessaires pour accepter les présentes CGV et passer commandes de Visite, en son nom et pour son compte et/ou au nom et pour le compte des Visiteurs visés dans sa commande.

ARTICLE 1. Définitions

Aux fins des présentes, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

« CGV » désignent les présentes conditions générales de vente applicables à toutes commandes de Visites passées par un Client sur le Site Internet ou à distance.

« Client consommateur » désigne toute personne physique qui n'agit pas à des fins professionnelles qui passe commande sur le Site Internet ou à distance d'une ou plusieurs Visite(s), en son nom et pour son compte et/ou au nom et pour le compte des Visiteurs visés dans sa commande.

« Client non consommateur » désigne toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles qui passe commande sur le Site Internet ou à distance d'une ou plusieurs Visite(s), en son nom et pour son compte et/ou au nom et pour le compte des Visiteurs visés dans sa commande.

« Client(s) » désigne(nt) ensemble le Client consommateur et le Client non consommateur.

« CNR » désigne la société COMPAGNIE NATIONALE DU RHÔNE, société anonyme, au capital de 5.488.164 euros dont le siège social est sis 2 RUE ANDRÉ BONIN 69004 LYON, immatriculée au RCS de LYON, sous le numéro 957 520 901 – numéro de TVA intracommunautaire FR59957520901.

« Partie(s) » désigne(nt) conjointement ou séparément CNR et/ou le Client.

« Site de Visite » désigne le site industriel de Bollène et le site industriel de Génissiat appartenant à CNR dans lequel cette dernière organise des Visites.

« Site Internet » désigne le site internet, ainsi que le logiciel et la base de données y associés le cas échéant, exploité par CNR, permettant la commande de Visite et accessible à l'adresse suivante : www.lescircuitdelenergie.fr.

« Visites » désignent les prestations de visites guidées des Sites de Visite organisées par CNR. Les différentes visites guidées proposées par CNR sont décrites en annexe des présentes CGV mais également sur le Site Internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition du Client.

« Visiteur » désigne la personne physique qui assistera à la Visite commandée par le Client.

ARTICLE 2. Description des prestations

CNR organise et commercialise des Visites guidées de différents Sites de Visite.

Les caractéristiques principales des Visites sont présentées en annexe des présentes CGV mais également sur le Site Internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition des Clients.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Le choix et l'achat d'une Visite sont de la seule responsabilité du Client.

ARTICLE 3. Processus de contractualisation

3.1. Commande via le Site Internet

Si le Client souhaite commander une Visite via le Site Internet, celui-ci sélectionne la Visite et le Site de Visite de son choix à partir de la fiche d'information de ladite Visite selon le calendrier des Visites proposées par Site de Visite. Les informations relatives aux Visites sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

Pour les commandes passées sur le Site Internet, l'enregistrement d'une commande sur le Site Internet est réalisé lorsque le Client accepte les présentes CGV en

cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande par son « double clic ».

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV (en cochant la case prévue à cet effet) et constitue une preuve de la vente. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par CNR par courrier électronique et après encaissement par celui-ci de l'intégralité du prix de la(es) Visite(s) commandée(s).

3.2. Commande par téléphone

La passation d'une commande par téléphone n'est possible que pour les Clients non consommateurs pour les groupes de douze (12) Visiteurs minimum.

Dans cette hypothèse, le Client peut valablement commander une Visite, après avoir consulté les informations y relatives sur le Site Internet ou dans les brochures commerciales de CNR, par téléphone.

Dans cette hypothèse, CNR adressera au Client, par courrier électronique, un devis, accompagné des présentes CGV, détaillant l'ensemble des informations relatives aux Visites choisies par ce dernier par téléphone. Les Visites seront alors préservées par CNR pour le Client.

Le Client devra retourner à CNR le devis et les CGV dûment signés par ses soins mentionnant « Bon pour accord ».

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après réception du paiement du prix correspondant aux Visites commandées par le Client. Les Visites seront, en conséquence, définitivement réservées à réception du paiement du prix correspondant.

ARTICLE 4. Prix – Conditions financières

4.1. Le prix de la Visite (par Visiteur) est indiqué dans la fiche d'information de la Visite en annexe 1 des présentes CGV mais également sur le Site Internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition des Clients. Il est expressément indiqué les services inclus et exclus du prix.

Les prix sont indiqués en Euros hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC).

Les prix sont fermes et non révisables tels qu'indiqués dans la fiche d'information de la Visite en annexe 1 des présentes CGV mais également sur le Site Internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition des Clients.

Sauf spécificité convenue entre les Parties, les Visites proposées par CNR n'incluent pas les frais de transport pour se rendre sur le Site de Visite qui restent à la charge du Client.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total dû en contrepartie de la Visite multiplié par le nombre de Visiteurs choisis par le Client.

4.2. Pour toute commande de Visite passée auprès de CNR via le Site Internet, l'intégralité du prix est payable lors de la passation de ladite commande.

Pour toute commande de Visite passée auprès de CNR par téléphone, un acompte de 50% est payable dès acceptation par le Client du devis adressé par CNR, avant la date de la Visite ; le solde étant réglé suite à la visite, après régularisation éventuelle en fonction du nombre exact de visiteurs.

Le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement lorsqu'il passe commande des Visites auprès de CNR.

Dans le cas de commande de Visites sur le Site Internet, toute somme due est payable par carte bancaire sur le Site Internet par le Client qui indique son numéro de carte à seize (16) chiffres, sa date d'expiration et le cryptogramme visuel au dos de la carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées par CNR sont les suivantes : VISA, Mastercard et Eurocard.

Conformément à l'article L.132-2 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte bancaire est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise CNR à débiter le compte bancaire associé à sa carte bancaire du montant correspondant au prix total de sa commande. A cette fin, le Client confirme qu'il est titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien.

Dans le cas où le paiement du prix est impossible notamment du fait d'un refus de la banque, la vente de Visite serait immédiatement résolue de plein droit et la commande serait annulée.

La validation de la commande au moyen d'un numéro de carte bancaire et de la date d'expiration vaut mandat de payer le prix figurant sur la facture que le serveur de paiement transmet à l'établissement de crédit du Client.

Dans le cas de commande de Visites par téléphone, le Client adressera le paiement de sa commande par carte bancaire sur le Site Internet (dans les conditions visées au présent article ci-avant), virement bancaire ou chèque, aux coordonnées indiquées sur le devis transmis au Client. Le Client est informé que la facture de sa commande lui sera envoyée par email ou par courrier postal, si le Client en exprime la demande.

ARTICLE 5. Annulation

Chaque Partie pourra annuler, dans les conditions visées au présent article, la Visite, commandée par le Client, pour tout motif.

Toute annulation d'une Visite sera notifiée à l'autre Partie par téléphone ou SMS.

Cette notification devra être réalisée au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date de la Visite, sauf cas de force majeure.

En cas d'annulation de la Visite moins de 48h avant, CNR conservera les sommes versées lors de la réservation.

D'un commun accord, les Parties pourront décider de substituer une Visite de valeur équivalente au remboursement des sommes versées par le Client.

En revanche, le Client est informé, reconnaît et accepte qu'en cas d'interruption volontaire de la Visite pendant la durée de celle-ci à son initiative, le Client ne bénéficiera d'aucun remboursement ni indemnité.

ARTICLE 6. Durée

La Visite prend effet et se déroulera au lieu, date et heures indiqués dans le courrier électronique de confirmation de la commande de Visite, en cas de commande de Visite sur le Site Internet, ou dans le devis dûment accepté et signé par le Client, en cas de commande de Visite par téléphone.

ARTICLE 7. Force majeure

7.1. CNR ne sera pas considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la législation et la jurisprudence françaises.

7.2. Le Client ne pourra pas davantage voir sa responsabilité engagée pour manquement à ses obligations en cas d'évènement de force majeure, au sens précité.

ARTICLE 8. Obligations du Client

8.1. Sécurité

Le Client s'engage à se conformer, pendant toute la durée de la Visite, strictement aux conseils et consignes donnés par CNR et notamment par le guide en charge de la Visite. Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des consignes de sécurité figurant en Annexe 2 des présentes CGV et les avoir acceptées, avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ou à distance d'une Visite.

La validation de la commande de Visites par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des consignes de sécurité données par CNR.

A ce titre, le Client est informé que les consignes de sécurité écrites sont également accessibles sur le Site Internet. Elles seront, en outre, communiquées au Client par le guide en charge de la Visite, ou tout autre membre du personnel de CNR, avant le déroulement de celle-ci.

Le guide en charge de la Visite remettra également aux Clients les matériels de sécurité (casques, gilets, etc.) nécessaires pour le déroulement de la Visite que le Visiteur s'engage à porter pendant toute la durée de la Visite.

Le Client est parfaitement informé, reconnaît et accepte que le non-respect des consignes de sécurité dans le cadre d'une participation à une Visite peut justifier le refus ou l'exclusion du Client à la participation de la Visite. Ce refus ou cette exclusion, prononcée pour des raisons de

sécurité, n'ouvrira droit à aucun remboursement du prix ou indemnité au titre des conséquences de ce refus ou de cette exclusion.

Le Client s'interdit toute initiative personnelle dans le cadre des Visites susceptibles de mettre en péril sa sécurité, celle des autres participants ou celles des professionnels accompagnants. Le Client s'engage, notamment, à respecter les parcours des Visites.

8.2. Visiteur mineur

Le Client est informé, reconnaît et accepte, que la commande de Visite n'est possible que pour les Visiteurs mineurs de plus de huit (8) ans.

De surcroît, toute commande de Visite pour un Visiteur mineur devra être faite dans le respect des dispositions légales applicables, notamment au regard des règles applicables en matière d'autorité parentale.

A ce titre, le Client est informé que tout Visiteur mineur devra être accompagné, pendant la Visite, d'un Visiteur majeur ayant la capacité et/ou les droits et/ou les autorisations nécessaires.

ARTICLE 9. Rétractation

Les dispositions du présent article ne s'appliquent qu'au Client consommateur :

La commande de Visite n'ouvre pas droit à faculté de rétractation conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation.

La vente est donc conclue de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

ARTICLE 10. Données personnelles

Dans le cadre de son activité, et en application du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, CNR, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données des Clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles. L'utilisation de certaines données personnelles est strictement nécessaire à l'exécution des prestations de Visites. Elle a pour finalité l'accès aux Visites, leur absence entraînant l'impossibilité pour le Client de procéder à une commande de Visite. Les données strictement nécessaires à l'exécution des prestations de Visites sont collectées directement auprès du Client. A ce titre, le Client est informé que les informations suivantes pourront être collectées par CNR : pour les particuliers : nom, prénom, téléphone portable, mail, code postal et pour les groupes : nom et prénom du responsable, organisme de rattachement du groupe, adresse postale, email, téléphone portable.

Les données personnelles collectées font l'objet d'un traitement informatique et sont conservées par CNR uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

Ainsi, les données personnelles, transmises par chaque Client, sont destinées exclusivement aux services de CNR. Les données personnelles des Clients ne sont en aucun cas transmises à des tiers à des fins de publicité et de promotion sans leur accord préalable. Les données personnelles ne sont, en tout état de cause, pas transférées hors de l'Union Européenne.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'information complémentaire et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi Informatique et Libertés, Depuis le 25 mai 2018, date d'entrée en vigueur du règlement européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client dispose en outre d'un droit de portabilité, d'effacement et de limitation. Le Client peut exercer ce droit en ligne à tout moment en écrivant à CNR, à l'adresse postale suivante : CNR - 2, rue André Bonin - 69004 Lyon ou à l'adresse email suivante : donnees.personnelles@cnr.tm.fr.

Dans le cas de l'existence d'une newsletter et si le Client l'a accepté lors de sa commande d'une Visite, des emails d'information pourront lui être envoyés. Le Client peut demander à ne plus recevoir de tels courriers électroniques de la part de CNR à tout moment en cliquant sur le lien prévu à cet effet.

ARTICLE 11. Propriété intellectuelle

Le Client dispose uniquement d'un droit de consultation du Site Internet, des brochures et de tous autres documents, publicitaires ou commerciaux notamment, émanant de CNR.

Tous les autres droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Internet et ses contenus (logiciels, images, vidéos, textes, logos, musiques, maquettes, plans, etc.), aux brochures ou à tous autres documents, publicitaires ou commerciaux notamment, émanant de CNR, sont et resteront la propriété exclusive de CNR ou de ses concédants ou fournisseurs.

Toute reproduction totale ou partielle de ces éléments, sans autorisation préalable écrite de CNR, est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon pouvant faire l'objet de poursuites.

ARTICLE 12. Informations précontractuelles

Le Client peut consulter les informations relatives aux Visites proposées par CNR dans les présentes CGV mais également sur le Site Internet et/ou sur les brochures commerciales mises à la disposition du Client.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent qu'au Client consommateur :

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations listées aux articles L.111-1, L.111-2 et L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles des Visites ;

- le prix des Visites et des frais annexes ;
- la date à laquelle la Visite aura lieu ;
- les informations relatives à l'identité de CNR, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, telles qu'indiquées dans les présentes CGV,
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
- les moyens de paiement acceptés.

ARTICLE 13. Tolérances – Modifications

Toute tolérance de l'une des parties relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution par l'autre partie de l'une des présentes dispositions des CGV ne pourra en aucun cas, et ce, quelle qu'en soit la durée, être génératrice d'un droit quelconque pour la partie concernée, ni modifier de quelque manière que ce soit la nature, l'étendue ou l'exécution de ses obligations par l'autre partie.

CNR pourra, à tout moment, apporter toute modification ou adaptation aux CGV. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la passation de la commande de Visites.

ARTICLE 14. Contradiction

En cas de contradiction entre les stipulations des CGV ou de la fiche d'information de la Visite présente sur le Site Internet, sur les brochures ou en annexe des présentes CGV, les stipulations contenues dans un document de rang supérieur prévaudront. La hiérarchie, par ordre décroissant, des documents ci-avant est la suivante :

- CGV ;
- Les annexes des présentes CGV ;
- Le courrier électronique de confirmation de commande ou le devis dûment accepté et signé par le Client ;
- La fiche d'information de la Visite présente sur le Site Internet de CNR ou dans la brochure commerciale de CNR.

ARTICLE 15. Réclamation - Médiation

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent qu'au Client consommateur.

Toute réclamation, pour inexécution ou mauvaise exécution des présentes CGV notamment, peut être portée par le Client à CNR par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège social de CNR. Il est vivement recommandé au Client d'étayer sa réclamation de tout élément et preuve factuels pour que, le cas échéant, en cas de constat de manquement par CNR à ses obligations, un dédommagement puisse être étudié. CNR fera ses meilleurs efforts pour apporter une réponse au Client dans un délai de trois (3) semaines à compter de la réception de la lettre susvisée.

A défaut d'accord entre CNR et le Client, ce dernier pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle en soumettant le différend qui l'oppose à CNR au médiateur suivant : Médiation de la consommation AME,

11 Place Dauphine, 75001 Paris, www.mediationconso-ame.com

En tout état de cause, le Client consommateur est informé qu'une plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL), instituée par le règlement UE 524/2013, a été mise en place et est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm>.

En cas d'échec de la procédure de médiation, la Partie la plus diligente pourra saisir les tribunaux compétents.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent pas au Client consommateur :

En cas de différend découlant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV, les parties conviennent de se rapprocher et de tenter de trouver une solution amiable à leur litige.

En cas d'échec, le litige sera porté devant le tribunal de commerce de Lyon, nonobstant pluralité de défenseurs ou appel en garantie.