

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA BOUTIQUE EN LIGNE ET BILLETTERIE

## DU PONT TRANSBORDEUR

**Applicables à partir du 2025**

**Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions générales ») s'appliquent entre :**

**Le Pont Transbordeur, Communauté d'Agglomération Rochefort Océan, (dénommée ci-après CARO)**  
Établissement public de coopération intercommunal,

Dont le siège social est : 3, avenue Maurice Chupin, 17300 Rochefort

Numéro d'identification SIRET : 20004176200010

Email : [contact@pont-transbordeur.fr](mailto:contact@pont-transbordeur.fr)

Site internet : <https://www.pont-transbordeur.fr/>

Téléphone : 05 16 84 37 28

**ET**

**Toute personne physique ou morale effectuant un achat** (ci-après dénommée « Client ») achetant des billets individuels sur le site de vente en ligne <https://boutique.pont-transbordeur.fr/>

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et d'utilisation préalablement à la validation de sa Commande. La validation de la Commande vaut acceptation des conditions générales de vente sans réserve par le Client.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur au jour de la Commande. Les Conditions générales de vente suivantes s'appliquent à l'ensemble des prestations telles que définies à l'article 1.

Elles ne s'appliquent donc pas aux :

- ventes sur place ;
- réseaux de vente partenaires ;

La Communauté d'Agglomération Rochefort Océan (CARO) se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation à tout moment.

## Définitions

« Commande » : tout contrat liant le Client au Pont Transbordeur permettant l'achat d'une ou plusieurs prestations.

« Prestation » : constitue une prestation au sens des présentes conditions générales de vente l'ensemble des services proposés à la vente par le Pont Transbordeur notamment billet d'entrée individuel, carte d'abonnement, d'articles, frais de port, tels que détaillés dans les présentes et mis en vente sur le site en ligne sur la saison en cours.

## **Article 1 – Objet**

**Le fait de passer commande vaut acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente. Les traversées dépendent des aléas météorologiques ou techniques, celles-ci peuvent être suspendues pour des raisons de sécurité. Pour les traversées, le billet ou la carte d'abonnement est valable jusqu'à la fin de la saison en cours. Pour les visites guidées et théâtralisées, un report sera proposé dans la limite des places disponibles et jusqu'à la fin de la saison.**

### 1.1. Vente en ligne des droits de traversée et de visites individuels (valides pour la saison d'achat)

#### Billetterie de la traversée (valides pour la saison d'achat) :

- Aller simple  
- tarif adulte : 2,10 €, enfant 6-11 ans : 1,50 € et enfant moins de 6 ans : gratuit
  
- Aller-retour  
- tarif adulte 3,20 €, enfant 6-11 ans : 2 € et enfant moins de 6 ans : gratuit

#### Carte d'abonnement (valide pour la saison d'achat) :

- Carte abonnement\* passage illimité sur la saison d'achat : 25 €
- Carte abonnement\* mensuelle passage illimité sur 31 jours à partir de la date d'achat sur la saison d'achat : 9 €
- Carte abonnement\* 10 passages valable sur la saison d'achat : 12 €

\*Carte nominative et personnelle

#### Billetterie des visites :

- Visite guidée (ticket valable pour la séance choisie)  
- tarif adulte : 7 €, enfant 6-11 ans 5 € et enfant moins de 6 ans : gratuit
  
- Visite théâtralisée (ticket valable pour la séance choisie)  
- tarif adulte : 12 €, enfant 6-11 ans : 6 € et enfant moins de 6 ans : gratuit
  
- Visite du Nacelier (ticket valable pour la séance choisie)  
- tarif adulte : : 7 €, enfant 6-11 ans 5 € et enfant moins de 6 ans : gratuit
  
- Visite flash (ticket valable pour la séance choisie)  
- tarif adulte 6 €, enfant 6-11 ans : 5 € et enfant moins de 6 ans : gratuit

### 1.2. Obtention et conditions d'utilisation des droits d'entrée individuels

Les droits d'entrées de type billet électronique également appelé « e-billet » (fichier au format PDF) sont :

soit :

- À imprimer par le client sans déformations sur une feuille blanche au format A4
- À présenter le e-billet depuis son téléphone mobile sous réserves que les conditions pour la lecture du QRCode par les terminaux de contrôle soient satisfaisantes (luminosité du téléphone)

Les e-billets sont disponibles au téléchargement immédiatement après le paiement. Ils sont également accessibles après quelques minutes dans l'espace personnel (Menu « se connecter » /rubrique « Mes billets & événements à venir »)

Tout billet ou carte d'abonnement est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en une lecture optique du QRCode inscrit sur le e-billet.

Le billet est personnel et non cessible. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la prestation et peut faire l'objet d'un contrôle à tout moment.

En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, la CARO (Communauté d'Agglomération Rochefort Océan) se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à la traversée concernée.

### 1.3. Vente en ligne de produits boutique

Sont en vente en ligne des objets publicitaires, (porte-clés, tasse, magnet...), mais aussi des ouvrages (topo-guides, ouvrages spécialisés sur les ponts...), des DVD, (cf documents Annexe 1)

### 1.4. Tarifs

Les prix des billets/cartes, articles, sont indiqués en euros nets de taxes. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. La CARO se réserve le droit de modifier les prix à tout moment. Les tarifs, les conditions de réduction et d'exonération du droit d'entrée sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.pont-transbordeur.fr/infos-pratiques>

Le visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit, groupe ou de la gratuité devra présenter aux contrôles des titres d'accès aux prestations, le justificatif afférent en cours de validité, nominatif avec photographie si présence. En cas de non présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation sera refusé.

En cas d'achat d'un billet plein tarif, l'acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre lors de sa visite.

## **Article 2 - Modalités d'achat**

La demande de réservation pour les prestations de visite guidée ou visite théâtralisée est obligatoire. Toute personne se présentant spontanément aux accueils du Pont Transbordeur sans réservation sera susceptible d'être refusé en fonction des disponibilités.

L'acheteur effectue son achat de billets en ligne comme suit :

1. Créer son compte sur le site en renseignant ses coordonnées, ou bien s'identifier si un compte a déjà été créé. L'identification sera obligatoire lors de la commande ;
2. Choisir sa/ses prestations sur le site (visites, articles, billets, carte...) ;
3. Pour les visites, sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les créneaux disponibles. Lorsqu'un créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet ;
4. Choisir dans le menu déroulant la quantité de billets souhaités puis cliquer sur « Ajouter au panier ». La/les prestations sélectionnées sont sauvegardées dans le panier pendant 30 minutes.
5. La page « Mon Panier » affiche un récapitulatif de la commande ; si la commande ne convient pas, vous pouvez retirer des articles avec l'icône présente en fin de ligne de chaque article ;
6. Pour valider la commande, cliquer sur « COMMANDER ».
7. Si vous n'êtes pas identifié (Étape 1), connectez-vous ou inscrivez-vous si vous ne disposez pas encore de compte. Vous serez ensuite redirigé vers votre panier ;
8. Accepter les présentes conditions générales de vente
9. Choisir le mode de retrait de ses achats (Billet électronique à télécharger, expédition des articles boutiques, carte d'abonnement à retirer au guichet).
10. Cliquer sur « COMMANDER » pour être redirigé vers la plateforme de paiement ;
11. Procéder au paiement par carte bancaire en s'identifiant, le cas échéant, selon la norme 3D Secure par la saisie du code transmis par sa banque ;
12. Si le paiement est accepté, une confirmation de commande s'affiche permettant de télécharger ses billets électroniques. L'acheteur pourra également les retrouver après quelques minutes dans le menu « Se connecter » / Rubrique « Mes billets & événements à venir ».  
L'acheteur reçoit un courriel de confirmation à l'adresse de courriel renseignée. Ce courriel ne contient pas les billets en format électronique.
13. L'acheteur imprime son/ses billets sans déformations sur une feuille blanche A4 ou les télécharge sur son téléphone mobile. Dans le cadre de l'achat d'une carte d'abonnement nécessitant un retrait de la carte au guichet du Pont Transbordeur, vous pouvez soit présenter le justificatif selon les mêmes modalités qu'un billet électronique comme cité ci-dessus (impression sur feuille blanche A4 ou présentation depuis un périphérique mobile). Tant que le paiement n'a pas été enregistré, l'Acheteur a la possibilité de modifier le contenu de sa commande. Une fois le paiement confirmé, aucune modification ou annulation n'est possible pas l'Acheteur.

### **Article 3 – Modalités de paiement**

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

Le paiement s'effectue par carte bancaire. Les cartes acceptées pour le paiement sont les cartes des réseaux : Carte Bleue/ Maestro / Visa / Mastercard/ Visa electron. Le compte bancaire de l'acheteur est débité dès la validation finale de la commande.

La CARO utilise un module de paiement sécurisé en ligne certifié par les autorités internationales intégré à la solution de vente et réservations.

Toute opération de paiement doit être autorisée par l'acheteur (article L.133-6 du Code Monétaire et Financier).

#### **Article 4 – Conditions d'utilisation des billets/cartes.**

Les billets (et justificatifs pour les cartes d'abonnements) sont téléchargeables et imprimables dès confirmation du paiement sur la page de récapitulatif de la commande. L'acheteur pourra également les retrouver après quelques minutes dans le menu « Se connecter » / Rubrique « Mes billets & événements à venir ».

Le Billet doit avoir été imprimé par l'Acheteur préalablement à la visite, sans modification de la taille d'impression, pleine page et A4,...

L'impression du Billet ou justificatif sur place n'est en aucun cas possible.

Les e-Billets téléchargés sur le téléphone mobile sont également acceptés, sous réserves que les conditions pour la lecture du QRCode par les terminaux de contrôle soient satisfaisantes (luminosité du téléphone)

Les cartes d'abonnement ne seront pas imprimables sur le Site internet. Un bon sera envoyé au client qui le présentera à l'accueil guichet de la Billetterie (Billetterie sur la rive Rochefort ou à la Maison du Transbordeur d'Échillais) lors de son passage. Une carte d'abonnement plastifiée lui sera alors remise.

À chaque prestation achetée correspond un billet. Les billets partiellement ou mal imprimés, endommagés ou illisibles ne sont pas valides. Il est strictement interdit de dupliquer ou de contrefaire un Billet/Carte de quelque manière que ce soit.

Les Billets de Visite sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnée. En cas de retard au-delà de ce créneau horaire d'accès, le billet reste valable pour la journée dans la limite de la capacité d'accueil.

Un billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie est définitive.

Chaque Billet/Carte acheté en ligne est personnel et incessible. La première personne à présenter le Billet est présumée en être le porteur légitime. Il sera refusé l'accès à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du Billet.

#### **Article 5 – Protection des données personnelles – Droit d'accès au fichier**

Les informations nominatives demandées au client sont nécessaires au traitement des commandes ainsi qu'à l'édition des droits de traversée et de visite ainsi qu'aux abonnements. Aucune décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de vos données à caractère personnel n'est prise dans le cadre de ce traitement.

Les données collectées et traitées sont stockées au sein de l'Espace Économique Européen.

Les données ne seront transmises à aucune entité extérieure à la CARO, en dehors de celles qui assistent à la mise à disposition de ce service et qui sont engagées contractuellement au respect des clauses de confidentialité.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique et Liberté » et au règlement européen n°2016/679, les Clients concernés bénéficient des droits suivants :

- Droit d'accès : le droit d'accéder aux données à caractère personnel dont la CARO dispose dans le cadre de ce traitement ;
- Droit de rectification : le droit d'obtenir de la CARO, la rectification des données à caractère personnel qui seraient inexactes ;
- Droit d'effacement ou droit à l'oubli : le droit d'obtenir de la CARO l'effacement des données à caractère personnel dans le cadre de ce traitement ;
- Droit d'opposition : le droit de s'opposer à tout moment, au traitement de données à caractère personnel ;
- Droit à la portabilité : le droit de recevoir les données à caractère personnel dans un format structuré ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et à un recours juridictionnel effectif : le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale, la CNIL, en cas de violation du traitement de données à caractère personnel.

Toute demande relative à ces droits peut être réalisée en envoyant un courrier auquel sera joint un justificatif d'identité (photocopie d'une pièce d'identité) à l'adresse suivante :

Contacter le dpo	dpo@agglo-rochefortocéan.fr
Son adresse professionnelle	Communauté d'agglomération Rochefort Océan DCSIN Délégué à la protection des données 3 rue Maurice Chupin 17300 ROCHEFORT

## **Article 6 – Délai de livraison des produits et garanties légales de conformité et de vices cachés.**

### **6.1. Délai de livraison des produits**

Il n'y a pas de délai de livraison pour le e-ticket. Il est téléchargeable dès confirmation de la commande ou quelques secondes plus tard sur le compte du visiteur dans « mon compte »/rubrique « mes billets et événements à venir » . Quant à la carte d'abonnement, elle est à retirer aux accueils du Transbordeur sans délais.

Pour les objets souvenirs, le délai de livraison est estimé à 30 jours à la confirmation d'achat et l'acceptation du paiement bancaire. Le colis transitera par voie postale à l'adresse mentionnée par le visiteur.

Lorsque le consommateur a résolu le contrat du fait d'un manquement du professionnel à son obligation de livraison du bien ou d'exécution du service, le consommateur doit être remboursé et prévoit un système de pénalités en cas de dépassement.

Le professionnel doit rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 14 jours suivant la date de dénonciation du contrat. Tout retard entraîne une majoration de plein droit de la somme à rembourser qui s'établit comme suit :

- 10 % de la somme pour un retard inférieur ou égal à trente jours ;
- 20 % de la somme pour un retard allant de trente jours à soixante jours ;
- 50 % au-delà de soixante jours de retard.

Les articles L.216-4 et L.216-5 du Code de la consommation fixent les conditions dans lesquelles le risque d'endommagement ou de perte d'un bien, qui fait l'objet d'une livraison, est transféré du vendeur au consommateur.

Ces conditions sont les suivantes :

- Le risque est transféré au consommateur au moment où il prend physiquement possession des biens (lui-même ou un tiers désigné par lui) ;
- Si le consommateur confie la livraison à un transporteur de son choix, autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement est transféré au consommateur au moment où le professionnel vendeur remet des biens au transporteur.

## 6.2. Frais de port

Les frais de ports sont de 2€ pour les articles mais le tarif de 5€ est appliqué pour certains produits volumineux (livres et produits culturels).

## 6.3. Garanties légales de conformité et de vices cachés

### a- garantie légale de conformité.

La CARO, professionnel vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. Dans le cas contraire, le professionnel est responsable des défauts lors de la délivrance, mais également de tous ceux résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsqu'elle est à la charge du contrat ou sous sa responsabilité (article L.217- 4).

Un bien est conforme, selon l'article L.217-5, lorsqu'il est soit propre à l'usage habituellement attendu d'un bien similaire, il doit, le cas échéant :

- correspondre à la description du vendeur et posséder les qualités présentées en échantillon ou modèle ;
- présenter les qualités qu'un consommateur peut légitimement attendre suite aux déclarations publiques du vendeur, producteur ou représentant (publicité, étiquetage, etc.);
- présenter les caractéristiques définies par les parties ou être propre à l'usage spécial recherché par l'acheteur, connu du vendeur et accepté.

L'action en garantie de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité de l'article L.217-8 dans trois cas :

- lorsqu'il avait connaissance du défaut au moment de contracter ;
- lorsqu'il ne pouvait ignorer le défaut au moment de contracter ;
- lorsque le défaut résulte de matériaux qu'il a lui-même fournis.

Lorsqu'il y a défaut de conformité, la CARO propose au consommateur le remplacement du bien ou sa réparation. Le choix revient au consommateur sauf si celui-ci engendre pour le vendeur un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

Le consommateur peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le défaut est majeur et que le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande ; ou qu'aucune modalité de mise en conformité n'est possible.

Aucun frais ne peut être demandé au consommateur pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat.

#### b- garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du code civil)

Le vendeur est tenu de la « *garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.* »

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Le professionnel n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même, mais des vices cachés, quand bien même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les biens impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

L'acheteur a le choix :

- rendre la chose et se faire restituer le prix ;
- garder la chose et se faire rendre une partie du prix.

#### **Article 7 – Recours en cas de litige et médiateur de la consommation**

Les présentes CGV sont établies en langue Française et seront exécutées et interprétées conformément au droit Français.

En cas de litige, le consommateur s'adressera en priorité à la Boutique du Pont Transbordeur pour obtenir une solution amiable via l'adresse suivante : **contact@pont-transbordeur.fr**

Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir au service de médiation proposé par la CARO. Cet organisme pourra également répondre à vos questions relatives à la procédure elle-même.

Le Médiateur proposé est : Société de la Médiation Professionnelle (**SMP**)\*

Médiation de la Consommation  
24, rue Albert de Mun  
33000 Bordeaux

Pour déposer une réclamation, dans sa saisine, le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail, adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.

*\*Ce médiateur fait partie de la liste nationale des médiateurs qui respectent les conditions de qualité obligatoires établies par la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.*

À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les tribunaux Français compétents.

## **Article 8 – Modalités d'exercice du droit de rétractation et demandes de remboursement**

### **8.1. Exercice du délai de rétractation**

#### **a. Pour la vente de e-billets et de Carte**

La vente de e-billets (de traversée ou de visites) ou de prestations liées à celle-ci est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L.121-21-8-12° du Code de la Consommation n'ouvre aucun droit a délai de rétractation.

#### **b. Pour la vente de produits boutique**

Selon les dispositions de l'article L.121-21 du code de la Consommation, « *le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, [...] pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens.* »

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce, par le consommateur lui-même ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur.

Pour exercer son droit à rétractation, le consommateur notifie sa décision de se rétracter en remplissant le formulaire d'exercice de droit de rétractation ci annexé (**Annexe 2**) par courriel à

l'adresse : [contact@pont-transbordeur.fr](mailto:contact@pont-transbordeur.fr) , ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ; Pont Transbordeur 76 rue Jacques Demy 17300 Rochefort, en précisant le numéro de commande et le(s) Prestation(s) et/ou Produits(s) concerné(s). Le consommateur envoie ou restitue le bien au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste.

## **8.2. Demandes de remboursement.**

Les remboursements peuvent être effectués en réponse à une demande de remboursement en cas de force majeure de l'une des deux parties. Pour les billets, un report de la prestation sera proposé en priorité. Les demandes de remboursement doivent être adressées par l'acheteur, dans un délai de un (1) mois à compter de la date de visite, par courriel à l'adresse [contact@pont-transbordeur.fr](mailto:contact@pont-transbordeur.fr) ou par courrier adressé à : Pont Transbordeur, 76 rue Jacques Demy 17300 Rochefort, et s'accompagner du numéro de la commande correspondante ou numéro de billet et facture ou reçu, d'un RIB du client. Ces demandes doivent être accompagnées du motif du remboursement.

## **9 – Responsabilité**

Ni la CARO, ni l'acheteur ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure.

Sauf dysfonctionnement du site qui lui serait imputable, la CARO ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, soit du fait de l'acheteur, soit du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit du fait de pannes d'ordinateur, de réseau, de serveur, de blocage des télécommunications y compris d'internet.

La CARO ne saurait être tenue responsable de l'usage des billets ou des produits achetés, l'acheteur étant le seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers. Il revient à l'acheteur notamment de vérifier le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne au moment où ils sont réceptionnés dans sa messagerie électronique.

**Fait à Rochefort, le ..... 2025**

**Hervé BLANCHE**

**Président de la Communauté**

**d'Agglomération Rochefort Océan**