

## Conditions générales de vente – Billetterie par internet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») ont vocation à régir les ventes conclues entre l'association Savoie Vacances Tourisme (SAVATOU), association déclarée en Préfecture de Savoie sous le n° 3151, ayant pour n° SIRET : 34019130300031, située 29 avenue Jean Jaurès 73000, Chambéry (ci-après désignée « SAVATOU ») et les personnes physiques majeures ou morales qui n'agissent pas à des fins professionnelles (ci-après désignés le/les « Adhérent(s) »). Les CGV s'appliqueront à toute commande passée auprès de SAVATOU sur son site internet <https://www.savatou.fr/> (ci-après le « Site ») dans les espaces dédiés à la billetterie, pour la vente de billets ou forfaits pour des activités de loisirs, sportives ou culturelles (ci-après les « Produits »).

### **1 – OBLIGATION D'ADHESION PREALABLE**

Pour pouvoir passer Commande, l'Adhérent doit être adhérent à SAVATOU. Pour être adhérent, l'Adhérent doit avoir été enregistré dans la base adhérents SAVATOU suite à sa demande ou celle de sa collectivité d'appartenance, et réglé intégralement le montant de la cotisation annuelle. L'adhésion est annuelle et indépendante de toute Commande, son règlement ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement pour quelque cause que ce soit.

L'année d'adhésion à SAVATOU s'étend du 1er novembre au 31 octobre. L'adhésion doit obligatoirement être renouvelée chaque 1er novembre pour pouvoir continuer à bénéficier des services de l'association. L'Adhésion est un acte volontaire.

L'Adhérent doit obligatoirement renseigner sa véritable identité. Cette identité renseignée par l'Adhérent sera celle utilisée par SAVATOU pour les différentes réservations éventuellement nécessaires à la réalisation de l'activité achetée. S'il s'avère que l'identité renseignée est fautive, erronée ou, plus généralement, qu'elle ne correspond pas aux documents d'identité de l'Adhérent, SAVATOU ne pourra pas en être tenue responsable.

Si cela conduit à l'annulation de tout ou partie de l'activité, cela ne pourra donner lieu à aucun remboursement par SAVATOU.

Les Produits commandés auprès de SAVATOU sont réservés à l'usage exclusif des adhérents individuels porteurs d'une Carte Loisirs en cours de validité et des collectivités adhérentes au bénéfice de leurs ressortissants tels que les comités sociaux et économiques, les comités d'entreprise, les amicales du personnel, les associations (ci-après le ou les « Adhérent(s) Collectif(s) »).

L'accès à la boutique en ligne nécessite la création d'un compte sur [www.savatou.fr](http://www.savatou.fr), compte obligatoirement rattaché pour les adhérents individuels à une Carte Loisirs valide enregistrée dans notre base adhérents.

En créant/utilisant un compte sur notre site internet, l'adhérent déclare accepter les présentes conditions générales.

### **2 – ACCEPTATION DES CGV**

L'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance et accepté les CGV en cochant la case prévue à cet effet avant la passation de la Commande. Il reconnaît que les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute Commande passée par l'Adhérent. Les CGV applicables à la Commande sont celles en vigueur sur le Site à la date à laquelle elle est passée.

### **3 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, et, notamment, de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, l'Adhérent est conscient qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les Commandes passées auprès de SAVATOU.

### **4 – PASSATION DE COMMANDE**

Chaque Produit mis à la vente sur le Site est accompagné d'une fiche descriptive décrivant les caractéristiques essentielles du Produit. Par défaut, sans mention contraire, un billet est un billet physique. Si le billet se présente sous forme de billet dématérialisé, il sera indiqué « billet dématérialisé », « E-billet » ou « E-ticket ». Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tel que précisé lors de la passation de la commande. Le Site précise en temps réel le nombre de places restantes au moment de la passation de la Commande.

L'Adhérent sélectionne le ou les Produit(s) qu'il souhaite acquérir, qui est alors automatiquement ajouté dans son panier de Commande contenant tous les Produits sélectionnés. Pour poursuivre sa Commande, l'Adhérent visualise le contenu de son panier de Commande, et peut modifier la quantité ou supprimer des Produits sélectionnés. L'Adhérent valide le contenu du panier qu'il souhaite commander et valide ou modifie l'adresse de livraison. L'Adhérent sélectionne ensuite le mode de livraison des Produits, selon les délais et les coûts indiqués sur le Site.

Pour les billets ou forfaits nominatifs, il lui appartient d'indiquer précisément le(s) nom(s), prénom(s) et date(s) de naissance du/des bénéficiaire(s). L'Adhérent visualise le contenu complet de son panier de Commande et son montant total, qu'il peut corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation.

Pour finaliser sa Commande, l'Adhérent confirme avoir lu les CGV en cochant la case prévue à cet effet, choisit les modalités de paiement et procède au règlement. Par exception, la Commande passée par un Adhérent Collectif sera finalisée par la confirmation du contenu du panier et par la lecture des CGV en cochant la case prévue à cet effet. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'Adhérent de la confirmation de l'acceptation de la commande par SAVATOU par courrier électronique, récapitulant le contenu et les conditions essentielles de la Commande. Si, antérieurement à la Commande, il devait exister un litige avec l'Adhérent relatif, notamment, au paiement, total ou partiel, d'une Commande antérieure, SAVATOU se réserve le droit de refuser ou d'annuler, toute Commande postérieure de l'Adhérent.

### **5 – RESTRICTIONS**

Les Produits vendus par SAVATOU sur le Site sont exclusivement destinés à des Adhérents consommateurs ou non-professionnels, au sens du Code de la consommation, à l'exclusion des personnes agissant à des fins professionnelles. En dehors des Commandes passées par un Adhérent Collectif, SAVATOU se réserve le droit de refuser une Commande passée par un même Adhérent individuel en quantité anormale et inhabituelle par rapport au type d'adhésion contracté (Famille, Couple, Individuelle, ...).

Les adhérents individuels sont donc tenus de passer commande de billetterie uniquement pour leur usage propre et l'usage de leurs ayant droits (conjoint, enfants) titulaires d'une Carte Loisirs en cours de validité.

Les forfaits de ski achetés par les Adhérents Collectifs à SAVATOU sont réservés aux ressortissants porteurs d'une Carte Loisirs en cours de validité.

## **6 – PRIX**

Les Produits sont fournis aux prix en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la Commande par l'Adhérent. Les prix sont exprimés en Euros TTC. SAVATOU se réservant le droit de modifier ses prix à tout moment jusqu'à l'enregistrement de la Commande. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, et calculés préalablement à la passation de la Commande. SAVATOU remet une facture à l'Adhérent dès réception du règlement. S'agissant des Adhérents Collectifs, une facture leur sera adressée dès enregistrement de la Commande par SAVATOU.

## **7 – PAIEMENT**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la Commande par l'Adhérent, par voie de paiement sécurisé, par cartes bancaires : Visa, MasterCard, autres cartes bleues. Par exception, pour les Adhérents Collectifs le prix est payable en totalité et en un seul versement à remise/réception de la Commande, par chèque émis à l'ordre de SAVATOU, par carte bancaire ou par virement bancaire dont les coordonnées seront indiquées sur la facture. En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, SAVATOU se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la Commande.

## **8 – LIVRAISON**

Les Produits commandés par l'Adhérent seront envoyés :

- à l'adresse indiquée par lui sur le Site pour les billets physiques.
- à l'adresse email liée au compte web de l'Adhérent ou indiquée par lui sur le Site au moment de la Commande pour les billets dématérialisés

L'envoi des produits est effectué dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la réception du règlement de la Commande par SAVATOU. SAVATOU s'engage à faire ses meilleurs efforts pour envoyer les produits commandés par l'Adhérent dans le délai indiqué ci-dessus. Toutefois, ce délai est communiqué à titre indicatif. Pour les billets physiques, le délai de livraison indicatif est de cinq (5) jours mais ces délais restent soumis aux délais de traitement de La Poste. Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de trente (30) jours après la réception du règlement de la commande, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait de l'Adhérent, la vente pourra être résolue sur demande écrite de l'Adhérent, dans les conditions prévues aux articles L. 216-2, L. 216-3 et L. 241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par l'Adhérent lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation de la Commande, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Pour les Adhérents Collectifs, ceux-ci auront la possibilité de retirer la Commande au guichet SAVATOU de l'agence la plus proche dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la Commande ou d'opter pour l'envoi de la Commande par courrier dans les mêmes conditions que celles indiquées ci-dessus (au délai de préparation de commande s'ajoute dans ce cas le délai de livraison postal). Si toutefois la Commande devait être livrée selon des conditions spécifiques sollicitées par l'Adhérent, dûment acceptées par écrit par SAVATOU, les coûts qui en découleraient lui seront facturés en supplément.

## **9 – VALIDITE DES BILLETS**

En cas de billet nominatif, l'organisateur ou le prestataire pourrait demander à l'Adhérent, lors d'un contrôle à l'entrée, une pièce d'identité avec photo en cours de validité qui devra correspondre au nom inscrit sur le billet. A défaut de remise conforme de ces documents empêchant l'Adhérent de participer à la prestation, SAVATOU ne pourra en aucun cas en être tenue responsable.

Concernant les billets dématérialisés : pour être valide, le billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque place achetée correspond un billet. SAVATOU décline toute responsabilité notamment pour toute anomalie provenant de l'impression du billet intervenue chez l'Adhérent. Chaque billet est unique et ne peut être reproduit pour être utilisé plusieurs fois par des personnes différentes et/ou pour un même événement. En cas d'utilisation illicite du billet par l'Adhérent, celui-ci pourrait se voir refuser l'accès à la prestation, SAVATOU ne pourra en aucun cas en être tenue responsable. Le prestataire n'est pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet acheté en ligne, ni de vérifier l'authenticité du billet électronique dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle. Si le détenteur d'un billet dématérialisé est refusé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit de remboursement du prix acquitté.

## **10 – MODIFICATIONS ET ANNULATION**

Aucune modification de la Commande ne sera acceptée par SAVATOU. Les Commandes ne pourront donner lieu à aucun remboursement, ni reprise ni échange, même en cas de perte, vol ou annulation de la part de l'Adhérent. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol. En cas d'annulation d'une prestation objet de la Commande par l'organisateur ou le prestataire, seul le prix du Produit sera remboursé par SAVATOU, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à aucune indemnité de quelque sorte que ce soit auprès de SAVATOU. En cas de report de la prestation ou d'échange de billet qui serait proposé par l'organisateur ou le prestataire, l'Adhérent aura la possibilité d'accepter ce report ou cet échange ou de demander le remboursement du billet.

## **11 – RESPONSABILITE**

Chaque adhérent disposant d'un compte sur le site [www.savatou.fr](http://www.savatou.fr), qu'il soit adhérent collectif ou individuel à l'association, devient propriétaire d'un identifiant et d'un mot de passe personnels et confidentiels. Il est strictement interdit de communiquer ce code d'accès à toute personne non adhérente. En cas de mauvaise utilisation de ce code d'accès, seul l'Adhérent « collectif » ou « individuel » étant titulaire de l'adhésion sera reconnu par l'association et restera responsable en cas de litige.

Les prestations/activités objet des Commandes passées par l'Adhérents se déroulent sous la seule responsabilité des organisateurs ou prestataires de celles-ci, de sorte qu'en aucun cas SAVATOU ne saurait être tenue responsable de tout événement susceptible d'intervenir préalablement et/ou au cours de celles-ci.

## **12 – SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information ou question diverse, notamment en lien avec la Commande, SAVATOU met à disposition de l'Adhérent un service Clientèle disponible aux coordonnées suivantes (le point d'accueil de rattachement est celui où l'adhérent individuel ou collectif a effectué son adhésion) :

### **Téléphone :**

- Pour les adhérents **rattachés au point d'accueil de Chambéry ou Albertville** : 04 79 96 30 73, prix d'un appel local, horaires d'ouverture consultables sur notre page <https://www.savatou.fr/21-nous-contacter>
- Pour les adhérents **rattachés au point d'accueil de St Martin d'Hères** : 04 76 71 15 15, prix d'un appel local, horaires d'ouverture consultables sur notre page <https://www.savatou.fr/21-nous-contacter>

### **Courrier :**

- Pour les adhérents **rattachés au point d'accueil de Chambéry ou Albertville** : SAVATOU - 29 avenue Jean Jaurès 73000, Chambéry

- Pour les adhérents **rattachés au point d'accueil de St Martin d'Hères** : SAVATOU - 1102 av. Centrale, le Carreau Rive Gauche, Bât. K, 1er étage, 38400 St Martin d'Hères

Adresse mail : support@savatou.fr

### **13 – BILLETTERIE TICKENET**

Nous vous proposons d'accéder à la billetterie Tickenet en passant par notre site internet via la rubrique <https://www.savatou.fr/categorie/40-e-billets-ticketnet>. Ce service est proposé pour vous permettre de commander votre billet sous forme d'un billet dématérialisé. Contrairement aux autres rubriques de notre boutique en ligne, ces produits ne sont pas vendus directement par SAVATOU et n'incluent pas systématiquement de réduction sur le tarif.

L'envoi et le service après-vente de votre commande seront assurés à 100% par Ticketnet.

### **14 - FORCE MAJEURE**

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations découle d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et des Tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, la foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou les difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux parties.

### **15 – DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles communiquées par l'Adhérent sur le site SAVATOU permettent à SAVATOU :

- de traiter les Commandes,
- d'identifier chacun des utilisateurs et de communiquer avec eux (lettre d'information mensuelle), si nécessaire, pour le bon fonctionnement du Site et une bonne gestion de la relation adhérent,
- de mesurer l'activité de billetterie en ligne pour l'association
- de vous proposer le cas échéant d'autres réductions sur les loisirs proches des achats que vous aurez réalisés sur le Site.

Les données personnelles éventuellement transmises via le site (email, adresse postale, ...) s'ajoutent à celles enregistrées volontairement par l'Adhérent dans la base informatique des adhérents de SAVATOU.

SAVATOU est le responsable du traitement et le destinataire des données. Les données personnelles peuvent le cas échéant être transmises à des tiers aux fins d'exécution des Commandes, notamment aux prestataires en charge de la livraison ou de l'exécution des prestations objets des Commandes. Elles sont conservées pendant la durée de la relation commerciale et la durée des obligations légales ou contractuelles afférentes, ainsi que pour la durée nécessaire à l'exercice ou la défense de ses droits par SAVATOU. Ces données sont conservées pendant 5 ans à compter de la livraison de la Commande.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles à la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, l'Adhérent ou toute personne dont les données personnelles auraient transmises à SAVATOU pour l'exécution de la Commande peut exercer un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, pour les informations qui le concernent, de

limitation du traitement, ainsi que transmettre à SAVATOU des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des ses données à caractère personnel après sa mort, en s'adressant à [support@savatou.fr](mailto:support@savatou.fr).

L'Adhérent ou toute personne dont les données personnelles auraient été transmises à SAVATOU pour l'exécution de la Commande peut également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement.

En cas de manquement au présent article, l'Adhérent ou toute personne dont les données personnelles auraient été transmises à SAVATOU pour l'exécution de la Commande pourra introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## **16 – DISPOSITIONS DIVERSES**

Le fait pour SAVATOU ou pour l'Adhérent de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV n'emporte pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## **17 – LOI APPLICABLE – MEDIATION**

Les CGV, ainsi que tous les contrats et Commandes conclus par SAVATOU avec les Adhérents sont soumis au droit français et rédigés en langue française.

En cas de différend, l'Adhérent pourra préalablement saisir le Médiateur du tourisme et des voyages MTV : BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

En cas d'échec de la médiation, la partie la plus diligente pourra saisir si elle le veut une juridiction légalement compétente.