Conditions Générales de Vente
Billetterie

Office de Tourisme du Kreiz Breizh
Adresse : 1 place de la République, 22110 Rostrenen
Tél. 02 96 29 02 72 – mail : office@tourismekb.bzh
Représenté par Mme Sandra le Nouvel, présidente de la Communauté de Communes du Kreiz Breizh,
SIRET : 24220071500074
Immatriculation au registre des opérateurs de voyage Atout France : IM022260001
Garant financier : Groupama Assurance-Crédit & Caution – contrat 4000719229/0
Assureur responsabilité civile professionnelle : AREAS Dommages – police 02209233

Version applicable à compter du 6 octobre 2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à la vente de billets et titres d'accès proposés par l'Office de Tourisme du Kreiz Breizh, ci-après dénommé « l'Office de Tourisme ».
Les billets peuvent notamment concerner des visites guidées, spectacles, cartes de pêche, concerts, sites touristiques, activités de loisirs, animations et autres prestations touristiques.
Les billets sont proposés :

- en ligne sur le site internet de l'Office de Tourisme ;
- en ligne sur le site de partenaires, via un moteur de réservation généré par l'Office de Tourisme ;
- au comptoir de l'Office de Tourisme.

Les présentes CGV s'appliquent, que l'Office de Tourisme intervienne en qualité d'organisateur de la prestation ou en qualité d'intermédiaire/revendeur pour le compte d'un organisateur ou d'un prestataire.

Article 2 – Informations sur les prestations

Pour chaque prestation, les informations relatives notamment à la nature de l'activité, la date, l'horaire, le lieu, le tarif, les conditions particulières et, le cas échéant, l'organisateur ou le prestataire sont indiquées au moment de la réservation et/ou sur le billet.
L'Office de Tourisme s'efforce d'assurer l'exactitude des informations diffusées. Toutefois les visuels (photos, vidéos, illustrations), les cartes et plans sont présentés à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Des modifications mineures peuvent intervenir sans remettre en cause la nature essentielle de la prestation.
Les conditions particulières propres à une prestation peuvent compléter les présentes CGV.

Article 3 – Réservation et formation de la vente

Pour les achats effectués en ligne, la vente est conclue après validation de la commande et du paiement. Le billet et/ou le justificatif de réservation est transmis au client selon les modalités indiquées lors de la commande.
Pour les achats effectués au comptoir, la vente est conclue lors de la délivrance du billet et de l'encaissement du prix.
Le billet est nominatif et ne peut être cédé à une autre personne, sauf accord exprès de l'organisateur lorsque cette possibilité est prévue.

Article 4 – Prix
Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.
L'Office de Tourisme n'est pas assujetti à la TVA pour les opérations concernées. Aucun supplément de TVA n'est ajouté au prix affiché.
Le prix applicable est celui indiqué au moment de l'achat.

Article 5 – Modalités de paiement
Les achats effectués au comptoir peuvent être réglés par les moyens de paiement acceptés par l'Office de Tourisme, (à ce jour : par carte bancaire et en espèces).
Les achats effectués en ligne sont réglés selon les modalités proposées sur le site internet, par carte bancaire.
Les données enregistrées dans les systèmes informatiques de l'Office de Tourisme constituent la preuve des transactions réalisées. Les registres informatiques, confirmations électroniques et historiques de paiement font foi entre les parties jusqu'à preuve du contraire.

Article 6 – Billets fermes et définitifs
Toute vente de billet est ferme, nominative et définitive.
Le client ne peut donc pas annuler sa réservation ni demander le remboursement de son billet de sa propre initiative.
Toute demande exceptionnelle d'annulation ou de remboursement formulée par un client peut, le cas échéant, être soumise à l'organisateur de la prestation. L'acceptation d'une telle demande relève de l'organisateur et ne constitue pas un droit acquis pour le client.

Article 7 – Droit de rétractation
Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux prestations d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou pendant une période déterminée.
En conséquence, lorsque le billet concerne une prestation à date ou à période déterminée, le client ne bénéficie pas du délai légal de rétractation de quatorze jours.

Article 8 – Annulation de la prestation

8.1 Annulation par l'Office de Tourisme ou l'organisateur

En cas d'annulation d'une prestation par l'Office de Tourisme ou par l'organisateur, notamment pour un motif relevant de la force majeure ou pour toute autre cause empêchant la réalisation de la prestation, le client est informé des modalités applicables.
Lorsque le remboursement est dû, celui-ci est effectué selon les modalités de la comptabilité publique.
Pour demander un remboursement, l'acheteur doit adresser sa demande à l'Office de Tourisme par courrier électronique dans le délai qui lui est indiqué, en précisant le numéro du billet ou de la facture et en joignant les justificatifs demandés, notamment un relevé d'identité bancaire (RIB).
Le remboursement est effectué par l'intermédiaire du Trésor Public. Le délai de traitement dépend des opérations de la comptabilité publique et peut nécessiter plusieurs semaines.

8.2 Annulation à l'initiative du client

Les billets étant fermes et définitifs, aucune annulation ou remboursement n'est accordé à l'initiative du client, sauf accord exceptionnel de l'organisateur.
Dans ce cas, le client peut adresser sa demande à l'Office de Tourisme, qui la transmet, le cas échéant, à l'organisateur concerné.
Lorsque l'Office de Tourisme agit uniquement en qualité d'intermédiaire, il ne peut accorder un remboursement que dans les conditions acceptées par l'organisateur ou le prestataire.

Article 9 – Rôle de l'Office de Tourisme

Lorsque l'Office de Tourisme organise directement la prestation, il est responsable de sa bonne exécution dans les conditions prévues par la réglementation applicable.
Lorsque l'Office de Tourisme intervient en qualité d'intermédiaire ou de revendeur, la prestation est exécutée sous la responsabilité de l'organisateur ou du prestataire concerné. Dans ce cas, l'Office de Tourisme assure notamment la commercialisation et la délivrance des billets selon les conditions convenues avec l'organisateur ou le prestataire.
Les coordonnées de l'organisateur ou du prestataire peuvent être communiquées au client lorsque cela est nécessaire.

Article 10 – Réclamations

Toute réclamation doit être adressée en priorité à l'Office de Tourisme dans les meilleurs délais, de préférence par écrit, à l'adresse suivante : office@tourismekb.bzh ou 1 place de la République – 22110 Rostrenen.
La réclamation doit préciser le motif de la demande et être accompagnée des justificatifs utiles (billet, facture, réservation, photographies, etc.).
L'Office de Tourisme s'efforce de traiter les réclamations dans les meilleurs délais.

Article 11 – Médiation de la consommation

Après avoir adressé une réclamation écrite à l'Office de Tourisme et en l'absence de réponse satisfaisante ou de réponse dans le délai applicable, le consommateur peut recourir à un médiateur de la consommation.

Article 12 – Données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre de la vente des billets sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.
Les informations relatives aux traitements de données personnelles et aux droits des personnes sont disponibles dans la politique de confidentialité de l'Office de Tourisme :
https://www.tourismekreizbreizh.bzh/fr/informations-legales/ .

Article 13 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.
En cas de litige, le client est invité à rechercher en priorité une solution amiable avec l'Office de Tourisme. Le consommateur conserve la possibilité de saisir les juridictions compétentes dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Article 14 – Acceptation des CGV

L'achat d'un billet implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.
Pour les achats en ligne, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant la validation de sa commande.

Article 15 – Obligation des participants

Les participants s’engagent à respecter les horaires, suivre les consignes de sécurité, adopter un comportement respectueux, préserver les sites visités. Tout comportement dangereux, agressif ou perturbateur pourra entraîner une exclusion immédiate sans remboursement.

Conditions particulières de vente en ligne

Article 16 – Champ d’application
Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux achats et réservations réalisés à distance sur le site internet de l'Office de Tourisme, via une plateforme de réservation associée, par courrier électronique, par téléphone lorsque le paiement est effectué à distance. Elles complètent les dispositions générales des présentes CGV.
En cas de contradiction, les dispositions particulières de la présente partie prévalent pour les ventes concernées.

Article 17 – Processus de commande en ligne
Le client sélectionne la ou les prestations souhaitées.
Avant validation définitive, il peut :

- vérifier le détail de sa commande ;
- corriger les erreurs éventuelles ;
- modifier les quantités ;
- supprimer des prestations.

La commande devient définitive uniquement après :

- validation du panier ;
- acceptation des présentes CGV ;
- paiement intégral du montant dû.

La validation vaut signature électronique et acceptation irrévocable du contrat.

Article 18 – Confirmation de commande
Après validation du paiement, un courriel de confirmation est adressé au client.
Ce courriel récapitule : les prestations réservées, les dates, les horaires, les quantités, les tarifs, le numéro de commande. Le client est invité à vérifier l'exactitude des informations.
Toute erreur doit être signalée dans les meilleurs délais.

Article 19 – Sécurisation des paiements
Les paiements réalisés en ligne sont effectués via un système sécurisé répondant aux normes de sécurité en vigueur.
L'Office de Tourisme n'a jamais accès aux données bancaires complètes du client. La responsabilité de l'Office de Tourisme ne pourra être engagée en cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement résultant d'une faute ou négligence du client.

Article 20 – Preuve des commandes
Les données enregistrées par les systèmes informatiques de l'Office de Tourisme constituent la preuve des transactions réalisées. Les fichiers informatiques, confirmations électroniques, historiques de paiement et journaux de connexion sont considérés comme ayant valeur probante.

Article 21 – Dysfonctionnement du site

L'Office de Tourisme met tout en œuvre pour assurer l'accessibilité et le bon fonctionnement de son site internet.
Toutefois, il ne peut garantir l'absence totale d'interruption, l'absence de problème informatique, l'absence d'erreur technique, la disponibilité permanente des services.
L'Office de Tourisme ne pourra être tenu responsable d'une interruption temporaire, d'un problème lié au réseau internet, d'un défaut de matériel de l'utilisateur, d'une incompatibilité logicielle.

Article 22 – Billets électroniques
Les billets électroniques sont transmis par courriel ou via téléchargement.
Le client est seul responsable de leur conservation, leur impression, leur présentation lors du contrôle.
L'absence de présentation du billet pourra entraîner le refus d'accès à la prestation.

Conditions particulières applicables à la billetterie, aux visites guidées, aux animations et activités de loisirs

Article 23 – Dispositions générales
Les prestations proposées par l'Office de Tourisme ou ses partenaires sont accessibles dans la limite des places disponibles. Les réservations sont nominatives. Les prestations sont proposées pour un nombre déterminé de participants.
L'inscription vaut acceptation du règlement intérieur éventuellement applicable à l'événement ou au site d'accueil.

Article 24 – Validité des billets
Les billets sont valables uniquement pour la prestation réservée, pour la date réservée, pour l'horaire réservé lorsqu'il est indiqué. Tout billet non utilisé à la date prévue est réputé perdu et ne pourra donner lieu à remboursement.

Article 24 – Présentation et contrôle des billets
Les billets doivent être présentés imprimés ou sous forme dématérialisée. Une pièce d'identité pourra être demandée. Le refus de présenter les justificatifs demandés peut entraîner le refus d'accès.

Article 25 – Fraude et reproduction
Toute reproduction ou falsification de billet est interdite. Chaque billet comporte un identifiant unique.
Une seule présentation du billet est autorisée. La première personne présentant le billet est présumée être son titulaire légitime. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de fraude ou de tentative de fraude.

Article 26 – Perte, vol, détérioration
Les billets physiques perdus, volés ou détériorés ne sont ni remplacés ni remboursés. Aucun duplicata ne pourra être délivré sauf possibilité technique expressément prévue par l'Office de Tourisme.
Un e-billet peut être réimprimé à la demande.

Article 27 – Horaires et retards
Les participants sont invités à se présenter au minimum quinze minutes avant le début de la prestation.

Le respect des horaires est indispensable au bon déroulement de l'activité. Les organisateurs ne sont pas tenus d'attendre les retardataires. Tout retard pourra entraîner un refus d'accès, une intégration impossible à la prestation, l'absence de remboursement.

Article 28 – Absence du participant
Toute absence du participant, quelle qu'en soit la cause est assimilée à une annulation du fait du client.
Aucun remboursement ne sera accordé.

Article 29 – Effectif minimum
Certaines prestations sont soumises à un nombre minimum de participants. Lorsque ce seuil n'est pas atteint, l'Office de Tourisme pourra annuler la prestation. Le client sera informé dans les meilleurs délais.
Les sommes versées seront remboursées ou reportées selon le choix du client.

Article 30 – Conditions physiques de participation
Chaque participant est responsable de vérifier que son état de santé est compatible avec l'activité réservée. Certaines activités peuvent nécessiter de marcher sur terrain irrégulier, de rester debout, de parcourir des dénivelés, de supporter des conditions météorologiques variables. Le participant demeure seul juge de son aptitude physique.

Article 31 – Mineurs
Les mineurs restent sous la responsabilité de leurs représentants légaux. Pour certaines activités, un accompagnateur majeur pourra être exigé. L'Office de Tourisme pourra demander une autorisation parentale écrite.

Article 32 – Animaux
Sauf indication contraire, les animaux ne sont pas autorisés. Aucun remboursement ne pourra être accordé de ce fait.

Article 33 – Droit à l'image
Des photographies ou vidéos peuvent être réalisées lors des activités organisées par l'Office de Tourisme. Sauf opposition expresse formulée avant le début de la prestation, les participants autorisent l'Office de Tourisme à utiliser leur image à des fins d'information, de promotion touristique, de communication institutionnelle.
Cette autorisation est consentie à titre gratuit. Pour les mineurs, l'autorisation des représentants légaux est requise.

Article 34 – Objets personnels
Les participants demeurent responsables de leurs effets personnels.
L'Office de Tourisme décline toute responsabilité en cas de perte, de vol, de détérioration.

Article 35 – Événements organisés par des tiers
Lorsque la prestation est organisée par un partenaire ou un organisateur tiers, celui-ci demeure responsable de l'organisation, de la sécurité, de l'exécution de la prestation.
L'Office de Tourisme intervient alors uniquement en qualité de distributeur ou d'intermédiaire de vente.
FIN