

Conditions générales de vente des visites guidées pour les individuels et activités à séances de la Fondation Fourvière, applicables à compter du 1^{er} janvier 2020

1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre :

La Fondation Fourvière, dont le siège social est fixé 8 place de Fourvière 69005 LYON, identifié au SIRET sous le numéro 423 021 666 00015.

Numéro de téléphone : 04 78 25 13 01

E-mail : info@fourviere.org

Site Internet : <http://www.fourviere.org>

Et

Toute personne physique ou morale effectuant un achat (ci-après dénommée « l'Acheteur ») sur le site internet www.fourviere.org et au guichet de billetterie de la Fondation Fourvière.

L'Acheteur déclare être âgé d'au moins 18 ans et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une Commande aux différents points de vente des Prestations de la Fondation Fourvière.

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les modalités de vente sur place et à distance entre la Fondation Fourvière et l'Acheteur, de la Commande, au paiement et à la livraison.

Toute commande de l'Acheteur implique son acceptation préalable, sans réserve et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales et le cas échéant aux conditions particulières, qui prévalent sur tout autre document.

3. Définitions

Bénéficiaire(s) : désigne(nt) la(es) personne(s) qui bénéficie(nt) de la Prestation.

Billet : désigne l'ensemble des billets permettant d'accéder aux Prestations.

CGV : désigne les présentes conditions générales de vente de billet sur place ou en ligne. Les CGV règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la Commande et assurent le suivi de cette Commande entre les parties contractantes.

Commande : tout contrat liant l'Acheteur à la Fondation Fourvière permettant la souscription à une ou plusieurs Prestation(s).

Prestation : désigne une visite ou une activité spécifique avec réservation fournie par la Fondation Fourvière au(x) Bénéficiaire(s) au sens des présentes conditions générales de vente.

Site : le site internet de la Fondation Fourvière (www.fourviere.org)

Visite pour les individuels : désigne les visites organisées pour une ou plusieurs personnes, dans la limite des contingents alloués à une offre.

Chapitre 1 *La vente des billets pour les Visites pour les individuels et activités à séances*

Chapitre 2 *Conditions générales de vente s'appliquant à l'ensemble des Prestations Visites Groupes et Visites pour les individuels*

Chapitre 1 - La Vente des billets pour les Visites pour les individuels et activités à séances

Article 1.1 : La vente des visites guidées pour les individuels et activités à séances

1.1.1 Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente des billets de visite à l'unité achetés en Billetterie et/ou sur le site internet de la Fondation Fourvière.

La Fondation Fourvière se réserve le droit d'apporter toute modification aux CGV des billets Individuels mais ceci n'aura de conséquences que pour les billets vendus postérieurement à la réservation.

1.1.2 Modalités de vente des billets des visites guidées pour les individuels et des activités à séances

La Commande s'effectue :

- par internet sur le site de la Fondation Fourvière à l'adresse : www.fourviere.org
Les ventes des billets d'activités à séances (visites individuelles, concerts, spectacles, ateliers pédagogiques...) sont traitées dans la limite des contingents alloués à une offre (nombre de places limitées par créneau horaire pour certaines visites).
La Commande des billets des Visites pour les individuels et d'activités à séances s'effectue à partir de la date de mise en vente sur la billetterie en ligne de la Fondation Fourvière.

Si l'Acheteur ne reçoit pas la confirmation ou l'infirmité de sa Commande par courriel dans un délai d'un jour, il devra s'adresser à la Fondation Fourvière par téléphone au 04 78 25 86 19.

- au guichet de billetterie de la Fondation Fourvière
Les billets de visite sont en vente au guichet de billetterie 45 minutes avant chaque départ de visite et jusqu'à 10 minutes avant le départ de la visite.
Les porteurs de la Lyon City Card sont invités à se présenter dès l'ouverture de la billetterie, les places étant attribuées dans l'ordre d'arrivée des Acheteurs (nombre limité de places par départ de visite).
Les porteurs de billets gratuits (lot gagnant tombola) sont invités à se présenter dès l'ouverture de la billetterie, les places étant attribuées dans l'ordre d'arrivée des Acheteurs (nombre limité de places par départ de visite). Ces billets gratuits sont valables jusqu'à la date limite indiquée sur le billet.

À la réception des billets, l'Acheteur doit vérifier qu'ils sont bien conformes à la Commande. Les billets de visites guidées Individuels et activités à séances émis par la Fondation Fourvière sont non échangeables et non remboursables.

Article 1.2 : Prix et paiement

1.2.1 Prix des billets de visites guidées et des activités à séances

Les prix des Visites pour les individuels et des activités à séances figurant dans les documents de présentation des Prestations et sur le Site sont exprimés en euros et TTC, si l'activité est soumise à TVA.

Les prix indiqués s'entendent par personne.

Les billets demeurent la propriété de la Fondation Fourvière jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

Les tarifs sont annexés aux présentes conditions.

La Fondation Fourvière se réserve le droit de modifier les prix des visites guidées et des activités à séances à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des Commandes ayant été préalablement payées.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes CGV sera refusé par la Fondation Fourvière.

1.2.2 Règlement des billets de visites guidées et des activités à séances

L'achat au guichet de billetterie de la Fondation Fourvière d'un ou plusieurs billets donne lieu à un paiement en une seule fois par carte bancaire (Visa / Mastercard, Carte Bleue), par chèque bancaire (à l'ordre de la Fondation Fourvière avec présentation d'une pièce d'identité), ou en espèces.

Pour les achats de billets par internet, seul un règlement par carte bancaire est autorisé.

La plate-forme de vente par Internet de la Fondation Fourvière, opérée par Ingénie, utilise le service de paiement sécurisé PayBox (www.paybox.com) certifié conforme au standard pci/dss. Les données confidentielles (numéro de carte bancaire à 16 chiffres, date

d'expiration) sont transmises chiffrées par Ingénie à la plate-forme de paiement PayBox et ne sont pas stockées mais prises en charge directement par le service de paiement. La Fondation Fourvière garantit que les moyens et prestations de chiffrement utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration du responsable du cryptage, en application de la législation en vigueur.

Le montant de la Commande est débité au moment de la validation du paiement.

Article 1.3 : Contrôle des billets et départ des visites guidées

L'Acheteur devra se présenter au guichet de billetterie de la Fondation Fourvière au plus tard 20 minutes avant le départ de la visite guidée pour faire contrôler ses billets de visite et présenter les justificatifs en cas d'achat de billets à tarif préférentiel.

L'Acheteur porteur d'une Lyon City Card devra se présenter au plus tard 20 minutes avant le départ de la visite pour présenter sa Lyon City Card en cours de validité. En cas de non présentation au moins 20 minutes avant le départ de la visite réservée, sa place sera remise en vente.

Pour le bon déroulement de l'ensemble des visites de la journée, l'horaire de départ des visites doit être impérativement respecté.

Article 1.4 : Obtention des billets

L'obtention de billets à tarif préférentiel est subordonnée à la présentation du justificatif associé.

Les billets sont selon le format choisi :

- imprimables par l'Acheteur à réception de l'email de confirmation, dès la validation du paiement de sa Commande par internet ; le billet imprimable à domicile permet à l'Acheteur d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire. Chaque billet est envoyé sous forme d'un fichier au format pdf.

Pour être valide, le billet doit être imprimé sans modification de la taille d'impression sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

A chaque place achetée correspond un billet.

Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code-barres unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à la billetterie à l'aide de lecteurs de code-barres. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite et ne procurera à l'Acheteur aucun avantage.

Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

La Fondation Fourvière peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé

préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant.

La Fondation Fourvière n'est notamment pas obligée de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'Acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation.

- dématérialisés (e-ticket) lorsqu'ils sont téléchargés sous forme d'image, au moyen d'un Smartphone.
- délivrés au guichet de billetterie de la Fondation Fourvière lorsqu'ils sont achetés sur place.

Article 1.5 : Conditions d'utilisation des billets

Les billets ne peuvent être ni repris, ni remboursés (notamment en cas de perte ou de vol), ni échangés.

Tout détenteur d'un billet acquis dans le cadre des offres de la Fondation Fourvière s'interdit, sous peine d'éventuelles poursuites judiciaires, de l'utiliser à des fins promotionnelles ou commerciales quelles qu'elles soient. En particulier, sauf accord spécifique de la Fondation Fourvière, toute vente, revente ou échange de billets sont rigoureusement interdits sous peine de sanctions prévues au Code Pénal.

À ce titre, la Fondation Fourvière se réserve le droit de refuser l'accès à ses représentations à tout détenteur d'un billet acquis auprès d'un organisme autre que la Fondation Fourvière.

L'accès aux visites ou séances de la Fondation Fourvière pourra être refusée à défaut de présentation des justificatifs correspondants aux billets à tarifs préférentiels, sans possibilité de remboursement.

En cas d'absence ou de retard de l'Acheteur, pour quelque raison que ce soit, les billets ne seront pas remboursés.

Article 1.6 : Caractéristiques des Prestations

Les caractéristiques des Prestations sont indiquées sur le site Internet de la Fondation Fourvière et dans la grille tarifaire en annexe de ces CGV.

Les visites pour les individuels sont assurées en français, sauf mention contraire.

Chapitre 2 - Conditions générales de vente s'appliquant à l'ensemble des Prestations Visites Groupes et Visites pour les individuels

Article 2.1 : Modification et annulation

2.1.1 Annulation du fait de la Fondation Fourvière

La Fondation Fourvière se réserve le droit de modifier une Prestation dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour proposer cette dernière telle qu'elle était prévue.

En cas d'annulation d'une Prestation du fait de la Fondation Fourvière, sauf cas de force majeure, la valeur du prix facial du billet payé par l'Acheteur à la Fondation Fourvière sera remboursée sur demande de l'Acheteur, présentée dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date prévue de la Prestation et sur présentation du billet non invalidé et des coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.

Si une visite guidée doit être interrompue au-delà de la moitié de la durée initiale prévue, le Billet ne sera pas remboursé.

En cas d'interruption ou de report de manifestation, aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être réclamé. Dans la mesure du possible, la Fondation Fourvière s'engage à communiquer ces annulations ou modifications auprès des Acheteurs par une communication sur site ou par l'envoi de messages informatifs par email à l'adresse renseignée au moment de la Commande.

Dans le cas d'une indisponibilité du guide et l'impossibilité de le remplacer, la Fondation Fourvière s'engage à proposer à l'Acheteur une date alternative. Si aucune date de remplacement ne pouvait être trouvée, et dans le cas où l'Acheteur aurait déjà versé un acompte, celui-ci lui serait intégralement remboursé.

2.1.2 Conditions météorologiques - cas particulier de la visite insolite

Lors de la visite insolite, l'accès aux toits de la basilique est soumis aux conditions météorologiques. En cas de vent violent, orage, températures négatives ou neige, la Fondation Fourvière se réserve le droit de modifier le parcours de la visite insolite. Il n'y aura pas de remboursement partiel ou total des billets.

Article 2.2 : Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à la Fondation Fourvière à l'adresse suivante :

*Fondation Fourvière / Service des visites
11 montée Nicolas de Lange
69005 Lyon*

Article 2.3 : Données personnelles

Les informations demandées à l'Acheteur sont nécessaires au traitement de sa Commande.

Soucieuse du respect de la vie privée, la Fondation Fourvière met en œuvre les moyens nécessaires à la confidentialité et à la sécurité des données personnelles collectées.

Elle a édicté une politique et une charte des données personnelles internes.

La politique de sécurité des données personnelles est disponible sur le site Internet de la Fondation.

Conformément à la loi, les personnes concernées, Acheteurs et Bénéficiaires, disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement aux informations qui les concernent, qu'ils peuvent exercer en s'adressant au Référent RGPD de la Fondation Fourvière, soit en envoyant un email à l'adresse « rgpd@fourviere.org », soit par courrier envoyé à la Fondation Fourvière, 11 montée Nicolas de Lange 69005 LYON.

Les données personnelles traitées ont pour finalités : la gestion des Commandes, des livraisons des Billets et des factures, la comptabilité et en particulier la gestion des comptes clients et le suivi de la relation commerciale, le traitement des opérations relatives à la gestion clients, les opérations de prospection (gestion d'opérations techniques de prospection de normalisation, d'enrichissement et de déduplication des données), la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test de nouvelles prestations et de promotion, l'élaboration de statistiques commerciales et le développement de la connaissance client.

Les données collectées peuvent être également utilisées à des fins de communication commerciale, électronique par e-mail ou par SMS, de la part de la Fondation Fourvière et concernant des prestations analogues à celles que vous avez acquises ou auxquelles vous avez souscrits, ou concernant des événements de la Fondation. Les personnes concernées ont la possibilité de consentir ou de s'opposer à la réception de ce type de communications lors du recueil des données personnelles et sur tout support approprié (réservation, contrat, inscription, formulaire en ligne, etc.). Elles peuvent également exercer un droit d'opposition ultérieurement en utilisant le lien ad hoc qui figure en pied de page sur chaque message envoyé.

Les données collectées sont destinées à un usage interne de la Fondation Fourvière. Cependant, elles pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la Fondation Fourvière intervenants dans le traitement des Commandes.

Les données à caractère personnel relatives aux Acheteurs et Bénéficiaires et collectées dans le cadre de la finalité décrite précédemment sont conservées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit à une Prestation, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions légales en vigueur.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client peuvent être conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect (demande de documentation, par exemple).

Article 2.4 : Intégralité des CGV

Si, pour une quelconque raison, une des présentes clauses des CGV devait être déclarée inapplicable, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des conditions générales, celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

Article 2.5 : Responsabilités

Ni la Fondation Fourvière, ni l'Acheteur, ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution ayant pour origine un cas de force majeure, échappant à leur contrôle, incluant notamment, sans que cela soit limitatif, les cas de guerre, d'émeute, d'insurrection, d'interruption de transport, de problème d'importation ou d'exportation, de grève, de lock-out, de pénurie, d'incendie, de tremblement de terre, de tempête, d'inondation.

Article 2.6 : Loi applicable – règlement de litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 133-4 du Code de la consommation, en cas de litige pouvant s'élever entre la Fondation Fourvière et l'Acheteur à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, ce dernier demeurera libre de saisir un tiers médiateur ou conciliateur en vue de parvenir à un règlement amiable dudit litige. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les Tribunaux français compétents à Lyon.

Article 2.7 : Modification des CGV

La Fondation Fourvière se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. En cas de modification, il sera appliqué à chaque Commande les CGV en vigueur au jour de la Commande.

Annexe : grille tarifaire et caractéristiques des prestations de visites guidées individuels

Visite découverte

Visite classique de la basilique et de sa crypte

	Canal de réservation	Jeunes publics jusqu'à 18 ans Religieux / prêtres	Adultes	En cas d'annulation ou de retard
Individuels - pendant la permanence basilique Durée : 30 minutes maximum	sans réservation, selon disponibilité des guides présents sur place	Libre PAF	Libre PAF	
Individuels - Visite les Incontournables de la basilique Durée : 30 minutes	Réservation par Internet ou achat des places à la billetterie	5 à 18 ans : 2 € / personne < 5 ans : gratuit	4 € / personne	Billets non échangeables, non remboursables

*** Les jeunes de moins de 16 ans doivent être accompagnés au moins d'un accompagnateur majeur.**

Visites à thème – 1h30

Une douzaine de visites à thème sont proposées, descriptif transmis sur demande

	Canal de réservation	Jeunes publics jusqu'à 18 ans Religieux / prêtres	Adultes	En cas d'annulation ou de retard
Individuels - visites proposées le samedi à 14h30	Réservation par Internet ou achat des places à la billetterie	5 à 18 ans : 3,50 € / personne < 5 ans : gratuit	7 € / personne	Billets non échangeables, non remboursables

*** Les jeunes de moins de 16 ans doivent être accompagnés au moins d'un accompagnateur majeur.**

Visites insolites

Durée : 1h30 - Grande tribune, cabinet des architectes, galerie des anges cariatides, charpente métallique et galerie des modelos, et sous réserve des conditions météorologiques**, carillon, toits de la basilique et tour de l'Observatoire

	Canal de réservation	Jeunes publics jusqu'à 18 ans*	Adultes et étudiants	En cas d'annulation ou de retard
Individuels	Réservation par Internet ou achat des places à la billetterie	< 5 ans : gratuit 5 à 18 ans : 6 €	12 € / personne	billets non échangeables, non remboursables

*** Les jeunes de moins de 16 ans doivent être accompagnés au moins d'un accompagnateur majeur.**

****En cas de mauvaises conditions météorologiques (orage, vent violent, gel), la Fondation Fourvière modifie le parcours de visite (pas d'annulation)**

Visites insolites courtes

Durée : 45 minutes - Grande tribune et sous réserve des conditions météorologiques**, carillon, toits de la basilique et tour de l'Observatoire

	Canal de réservation	Jeunes publics jusqu'à 18 ans*	Adultes et étudiants	En cas d'annulation ou de retard
Individuels	Réservation par Internet ou achat des places à la billetterie	Gratuit < 5 ans 5 à 18 ans : 4 €	8 € / personne	Billets non échangeables, non remboursables

*** Les jeunes de moins de 16 ans doivent être accompagnés au moins d'un accompagnateur majeur.**

****En cas de mauvaises conditions météorologiques (orage, vent violent, gel), la Fondation Fourvière modifie le parcours de visite (pas d'annulation)**

Visites insolites nocturnes

Durée : 1h15

Grande tribune, charpente métallique et galerie des modelos, et sous réserve des conditions météorologiques**, carillon, toits de la basilique et tour de l'Observatoire

	Canal de réservation	Jeunes publics jusqu'à 18 ans*	Adultes et étudiants	En cas d'annulation ou de retard
Individuels	Réservation par Internet uniquement	Gratuit < 5 ans 5 à 18 ans : 7 €	15 € / personne	Billets non échangeables, non remboursables

** Les jeunes de moins de 16 ans doivent être accompagnés au moins d'un accompagnateur majeur.*

***En cas de mauvaises conditions météorologiques (orage, vent violent, gel), la Fondation Fourvière modifie le parcours de visite (pas d'annulation)*

Visites combinées Fourvière - Maison des Canuts

	Canal de réservation	Jeunes publics jusqu'à 18 ans	Adultes
Individuels	Achat des places à la billetterie	pas de billet jumelé pour les moins de 18 ans, il est nécessaire d'acheter les billets de visite sur chacun des sites	billet jumelé 17 €, acheté sur le premier site visité