



Conditions générales de vente des visites guidées de groupes de la Fondation Fourvière, applicables à compter du 1^{er} janvier 2023

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 ») par téléphone en contactant le service des visites de la Fondation Fourvière et sur le site internet www.fourviere.org.

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)

Visites Groupes : désigne les visites organisées pour un groupe de personnes, visites réservées à l'avance, pour lesquelles un dossier de réservation sera créé et un ou plusieurs guides seront désignés.

Chapitre 1 - La Vente des Visites Groupes

Article 1.1 : La réservation des Visites Groupes

1.1.1 Modalités de réservation

La réservation des Visites Groupes peut se faire :

- Par téléphone auprès du service des visites de la Fondation Fourvière au 04 78 25 86 19, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, hors jours fériés.
- Par internet, sur le Site de la Fondation Fourvière, par le biais d'un formulaire de pré-réservation.

- Le formulaire de pré-réservation ne vaut pas réservation et la réservation ne sera effective qu'après validation par le service des visites de la Fondation Fourvière. Si le créneau souhaité n'est pas disponible, le service des visites transmettra à l'Acheteur des propositions d'autres créneaux horaires ou d'autres visites guidées.

Lors de la réservation, une option de visite sera enregistrée, elle sera transformée en réservation ferme, selon la nature de la réservation, à réception :

- d'un acompte de 30 % du montant total de la Commande
- ou du Bon de Commande signé (groupes scolaires)
- ou du paiement intégral de la commande (pour les visites insolites en nocturne)
- ou du paiement intégral de la commande (à la demande, pour réservations émanant de professionnels)

Ces justificatifs devront être retournés au service des visites avant la date de fin d'option figurant sur le devis.

Lors de sa réservation, l'Acheteur doit impérativement indiquer un numéro de téléphone (de préférence un portable) et une adresse e-mail. Ces informations obligatoires sont indispensables pour prévenir l'Acheteur de toute modification (point de rendez-vous, retard du guide...).

La Fondation Fourvière ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution de la prestation, si aucun moyen de contacter l'Acheteur n'a été indiqué lors de la réservation. En outre, aucun remboursement ne sera accordé par la Fondation Fourvière à l'Acheteur.

Les réservations sont traitées dans la limite des contingents alloués à une offre (nombre de places limitées par créneau horaire pour certaines visites).

Handicap et personnes à mobilité réduite :

Lors de la réservation l'Acheteur devra signaler toute exigence particulière liée au handicap ou à la mobilité réduite des participants et faire une demande spéciale auprès du Site.

Dans le cas où l'accès ne serait pas possible pour les personnes précitées, par manque d'infrastructure lié au Site, la responsabilité de la Fondation Fourvière ne pourra pas être engagée.

1.1.2 Capacité des groupes

Le nombre de Bénéficiaires par Visite Groupes est défini avec un nombre minimum et un nombre maximum de Bénéficiaires. Ces informations figurent dans les documents de présentation des Prestations en annexe des présentes et sur le Site. Le nombre maximum de Bénéficiaires est modulable avec l'accord express et préalable de la Fondation Fourvière.

Article 1.2 : Prix et paiement

1.2.1 Prix des Visites Groupes

Les prix des Visites Groupes 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, sauf mention contraire pour les forfaits groupe.

Les tarifs sont annexés aux présentes C.G.V.

En cas de modification des prix des Visites Groupes par la Fondation Fourvière, aucune hausse ne sera répercutée sur le prix des Commandes ayant été préalablement payées (y compris par versement de l'acompte).

1.2.2 Règlement des Visites Groupes

- Le paiement de l'acompte de 30 % ou de la totalité de la Commande s'effectue en amont de la visite soit par chèque bancaire envoyé à la Fondation Fourvière, soit par carte bancaire via le compte client, soit par virement sur le compte bancaire de la Fondation Fourvière. Les éventuels frais de virement sont à la charge de l'Acheteur.
- Le solde de la Commande s'effectue sur place le jour de la visite au pavillon d'accueil ou sur facture. Ce paiement est effectué en une seule fois soit par chèque bancaire, carte bancaire, espèces, ou virement bancaire.
- Toute modification du nombre de participants devra être communiquée à la Fondation Fourvière le jour de la visite, dans le cas contraire le groupe sera facturée selon les modalités prévues dans le dossier de réservation.

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

Article 1.3 : Annulation du fait de l'Acheteur

Toute prestation de Visite Groupe peut être annulée par l'Acheteur au plus tard 15 jours calendaires avant le jour de la visite, de préférence par téléphone au 04 78 25 86 19 ou en envoyant un email à visites@fourviere.org. Tout acompte versé sera intégralement remboursé.

Toute annulation intervenant au-delà du délai de 15 jours calendaires précité entraîne la perte de l'acompte. Tout acompte non encore versé à la date d'annulation, restera dû. La Fondation Fourvière adressera à l'Acheteur une facture à régler correspondant à 30% du montant de la Commande. L'Acheteur s'engage à régler cette facture.

Les dispositions ci-avant sont applicables aux réservations faites par les groupes scolaires et les professionnels tel qu'indiqué ci-avant au 1-1-1.

Article 1.4 : Retard

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

Tout retard du groupe devra être notifié par téléphone au 04 78 25 86 19 ou en appelant directement le guide, lorsque son numéro est indiqué sur la fiche de confirmation pour les Visites Groupes.

En cas de retard du groupe, la visite sera décalée lorsque le planning des visites le permettra, et sous réserve de la disponibilité des guides. En cas d'impossibilité, la visite sera raccourcie ou annulée sans possibilité de remboursement ou d'échange.

Article 1.5 : Caractéristiques des Prestations

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

Les Visites Groupes sont réalisées en français, sauf en cas de demande expresse de l'Acheteur d'une visite en langue étrangère (possible en anglais, allemand, espagnol et italien, sous réserve de la disponibilité).

Article 1.6 : Sécurité

Le Bénéficiaire doit se montrer respectueux envers le guide et les autres participants de la Visite Groupes et être respectueux des consignes de sécurité pendant toute la visite guidée. Il est interdit de s'éloigner du groupe pendant la visite guidée, sauf en cas de nécessité liée à la sécurité de tout ou partie du groupe ou d'autrui ou de demande expresse du guide.

Le Bénéficiaire sera entièrement responsable s'il se retrouve dans une situation d'infraction aux règles susvisées et aux règles affichées sur le site au regard de la loi française.

En réservant une Visite Groupes, l'Acheteur et chaque Bénéficiaire :

- accepte que tout accident qui se produirait lorsqu'il participe à la Visite Groupes qui pourrait lui causer un préjudice physique ou moral ne relève en aucun cas de la responsabilité de la Fondation Fourvière.
- accepte l'entière et exclusive responsabilité pour tout accident et préjudice qu'il pourrait causer à autrui lors d'une Visite Groupes.

L'Acheteur et chaque Bénéficiaire déclare qu'il est couvert par une police d'assurance de responsabilité civile.

La Fondation Fourvière a souscrit une police d'assurance, couvrant sa responsabilité civile professionnelle, auprès de la compagnie MUTUELLE SAINT CHRISTOPHE ASSURANCES.

Article 1.7 : Mise à disposition d'audiophones

Pour les visites découvertes de groupes d'adultes, La Fondation Fourvière propose de mettre à disposition de l'Acheteur un audiophone. Ce service sera gratuit et explicitement mentionné lors de la réservation. Une pièce d'identité sera demandée au responsable du groupe à titre de caution de l'audiophone. L'Acheteur sera responsable du matériel mis à sa disposition. En cas de bris ou de vol, le coût du matériel sera facturé immédiatement à l'Acheteur et réglé par lui contre restitution de sa pièce d'identité.

Chapitre 2 - Conditions Générales De Vente s'appliquant à l'ensemble des Prestations Visites de la Fondation Fourvière

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 ou d'annuler 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, sans possibilité de reprogrammation, sauf cas de force majeure, la Prestation annulée sera remboursée sur demande de l'Acheteur, présentée dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date prévue de la Prestation et sur présentation de ses coordonnées bancaires au moyen d'un Relevé d'Identité Bancaire.

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

En cas d'impossibilité pour la Fondation de Fourvière de remplacer un guide indisponible, elle s'engage à proposer à l'Acheteur une date alternative. Si aucune date de remplacement ne peut être trouvée, tout acompte déjà versé sera intégralement remboursé.

Dans toutes les situations ci-avant, tout dédommagement ou indemnité quelconque à la charge de la Fondation de Fourvière est exclu.

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 ou de proposer une solution de remplacement (visite découverte de la basilique ou de la crypte).

Article 2.2 : Réclamations

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à la Fondation Fourvière un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date prévue de la Prestation à l'adresse suivante : *Fondation Fourvière / Service des visites – 5 Place de Fourvière- 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 des informations qui les concernent, qu'ils peuvent exercer en s'adressant au Référé RGPD de la Fondation Fourvière, soit en envoyant un email à l'adresse « rgpd@fourviere.org », soit par courrier envoyé à la Fondation Fourvière, 5 Place de Fourvière 69005 LYON.

Les données personnelles traitées ont pour finalités : la gestion des Commandes, des livraisons des Bilets 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 acquises par l'Acheteur ou auxquelles il a souscrit, ou concernant des événements de la Fondation. Toute personne concernée a 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.). Elle peut 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 intervenant 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 : Autonomie des clauses des CGV

Si, pour une quelconque raison, une des présentes clauses devait être déclarée inapplicable ou nulle, cette inapplicabilité ou nullité n'affecterait en aucun cas l'application des autres dispositions des conditions générales, dont l'exécution serait maintenue.

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 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 conformément aux règles du code de procédure civile.

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.