

DECISION DU PRESIDENT
de la Communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans

N°74-2024

Nature de l'acte : 7 Finances locales -1. Décisions budgétaires – 5. Tarifs

OBJET : Convention de revente des prestations de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans par l'Office de Tourisme et de Thermalisme Intercommunal (OTTI) Terra Volcana - les Pays de Volvic

Le Président de la Communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans,

Vu le code général des collectivités (CGCT),

Vu l'arrêté préfectoral n°20240538 du 02 avril 2024 portant modification des statuts de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans (RLV),

Vu la délibération n°20221213.25 du conseil communautaire du 13 décembre 2022 relative à la mise en place de la vente en ligne des prestations des musées et du Pays d'Art et d'Histoire de RLV via le système de vente en ligne de l'Office de Tourisme et de Thermalisme Intercommunal (OTTI) Terra Volcana - les Pays de Volvic,

Vu la délibération n°20230509.03 du conseil communautaire du 9 mai 2023 portant sur l'approbation des conditions générales de vente en ligne des prestations RLV sur le site de l'OTTI Terra Volcana - les Pays de Volvic,

Considérant qu'afin de permettre la vente en ligne des entrées, visites ou animations des services des musées et de l'animation du patrimoine Pays d'art et d'histoire, RLV s'appuie, depuis le 1^{er} janvier 2023, sur le système de vente en ligne de l'OTTI Terra Volcana - les Pays de Volvic,

Considérant que Monsieur le Président est autorisé, par délibération n°20221213.25, à renouveler cette convention « sous réserve de l'absence de modification substantielle de ses termes »,

Considérant le projet de convention de revente en ligne pour l'année 2024, élaboré entre l'OTTI Terra Volcana - les Pays de Volvic et RLV, afin de déterminer les modalités administratives et techniques de mise en place de ce dispositif,

Considérant que le projet de convention annexé ne présente pas de modification substantielle,

DÉCIDE

Article 1 :

D'approuver les termes de la convention de revente en ligne des prestations de RLV par l'OTTI Terra Volcana - les Pays de Volvic au titre de l'année 2024.

Article 2 :

De signer le renouvellement de la convention de revente en ligne élaboré entre l'OTTI Terra Volcana - les Pays de Volvic et RLV.

Article 2 :

La présente décision fera l'objet de mesures de publication sur le site internet de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans, elle sera inscrite au registre des délibérations et décisions de la communauté d'agglomération. Elle fera l'objet d'une communication au prochain conseil communautaire, conformément à l'article L. 5211-10 du CGCT.

Fait à Riom, le 8 avril 2024

Le Président,



Frédéric BONNICHON

La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand dans un délai de deux mois à compter de sa publication. Elle peut également faire l'objet d'un recours gracieux auprès de la Communauté d'Agglomération, étant précisé que celle-ci dispose alors d'un délai de deux mois pour répondre et qu'un silence de deux mois vaut décision implicite de rejet. La décision ainsi prise, qu'elle soit expresse ou implicite, pourra elle-même être déférée à ce même Tribunal Administratif dans un délai de deux mois. (Articles R.421-1 et suivants du Code de Justice Administrative et L.231-4 du Code des Relations entre le Public et l'Administration).

Convention de revente des prestations de la Communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans par l'Office de Tourisme Terra Volcana

Entre les soussignés ;

L'Office de Tourisme Terra Volcana, les pays de Volvic, ci-après nommé « l'OTTI », dont le siège est situé 27 Place de la Fédération – 63200 RIOM, représenté par Monsieur Eric DERSIGNY, en sa qualité de Président, d'une part,

Et,

La Communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans, ci-après nommée « RLV », dont le siège social est situé 5 mail Jost Pasquier – 63200 RIOM, représentée par Monsieur Frédéric BONNICHON, en sa qualité de Président, autorisé par délibération n°20221213.25 du Conseil Communautaire du 13 décembre 2022, d'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE I – OBJET DE LA CONVENTION

L'OTTI a mis en place sur son site internet terravolcana.com, l'outil OpenExperience, lui permettant de vendre en ligne différentes prestations : hébergements, visites guidées, activités...

Il propose à RLV de poursuivre la vente en ligne de certaines prestations proposées par les services culturels pour permettre aux internautes de réserver et payer en ligne.

Il propose également à RLV de développer la vente de certaines prestations proposées par une vente effectuée au sein des bureaux d'information touristique (BIT) de l'Office de Tourisme.

ARTICLE II – MODALITES DE FONCTIONNEMENT

Le système de vente en ligne permet la réservation et l'achat des prestations proposées par RLV depuis le site internet de l'Office de Tourisme Terra Volcana, le site internet de RLV et celui du département du Puy de Dôme.

Les prestations de RLV, vendues en ligne ou vendues en ligne et au sein des bureaux d'information touristique de l'Office de Tourisme seront ci-après détaillées.

RLV bénéficie du parrainage de l'OTTI afin de bénéficier du compte OpenBillet, permettant la mise en ligne des prestations. RLV est gestionnaire du compte OpenBillet. L'OTTI se rend disponible pour formation et assistance sur l'outil OpenBillet.

ARTICLE III – PRESTATIONS VENDUES & TARIFS

Les tarifs des prestations vendues par RLV sont définis par le Conseil Communautaire.

En amont de leur mise en vente, RLV s'engage à transmettre les éléments tarifaires validés à l'OTTI afin que l'OTTI rédige l'arrêté modificatif de régie de recettes intégrant ces prestations à sa régie boutique et de le transmettre dans les temps au Trésor Public.

PRESTATIONS VENDUES EN LIGNE
Entrée Musée Mandet
Entrée Musée Régional d'Auvergne
Visite guidée (avec un médiateur du patrimoine du musée ou du service patrimoine)
Billet commun 2 musées (vendu uniquement sur les périodes d'ouvertures du MRA)
Concert, conférence, atelier adulte, atelier enfant
Visite ou visites-ateliers
Conférences

PRESTATIONS VENDUES EN LIGNE ET AU GUICHET
Visite commentée – Riom
Visite commentée – Demeures au fil des siècles
Visite commentée – Sainte Chapelle
Visite commentée – Mozac
Visite commentée – Flânerie Thermale
Visite commentée – Volvic
Visite commentée – Ennezat
Visite commentée – Ancienne prison centrale

Les tarifs des entrées et produits vendus en ligne, ainsi que les conditions de réduction ou de gratuité sont programmés sur OpenBillet et indiqués en euros sur la page de commande. Ces tarifs s'entendent toutes taxes comprises.

Les conditions générales de vente, saisies sur le compte OpenBillet, s'appliquent. (Cf. Annexe « Conditions Générales de Vente »).

Pour les prestations vendues aux guichets des bureaux de l'OTTI, les billets sont vendables jusqu'au jour de la visite, 12h00. Suite à une vente au guichet, le client se voit remettre un billet récapitulatif de la prestation achetée. Ce billet n'a aucune valeur marchande.

ARTICLE IV – MODALITE DE REVERSEMENT DES RECETTES

Parallèlement à la mise en place de l'outil, l'OTTI a créé une régie auprès du Trésor Public dans laquelle sont perçues les recettes des différentes ventes effectuées depuis son site internet. L'OTTI utilisera cette même régie pour encaisser les ventes en ligne des prestations proposées par RLV.

Le montant des ventes sera arrêté au 31/12 de chaque année. Suite à cela, l'OTTI transmettra tous les éléments de l'année écoulée à RLV, à savoir le produit des ventes des prestations de RLV et le montant correspondant aux commissions prises par le Trésor Public sur chaque transaction.

RLV s'appuiera sur ces données pour facturer à l'OTTI le montant intégral des ventes effectuées, auquel sera soustrait le montant des commissions prises par le Trésor Public.

L'OTTI s'engage à ne prendre aucune commission sur les ventes des prestations de RLV.

A réception de l'avis de sommes à payer, l'OTTI réglera le montant correspondant.

ARTICLE V – RESPONSABILITES

RLV est seul responsable des informations transmises à l'OTTI et des informations saisies dans le compte OpenBillet. En cas de modification tarifaire, annulation ou autre, RLV s'engage à transmettre les informations en amont à l'OTTI. Si les informations n'ont pas été transmises et mises à jour, l'OTTI ne pourra être tenu pour responsable.

ARTICLE VI – DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue à compter du 01/01/2024 et jusqu'au 31/12/2024

ARTICLE VII – MODIFICATIONS, RESILIATIONS, LITIGES

Toute modification éventuelle fera l'objet d'un avenant, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

La résiliation de la présente convention est possible par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec un préavis de 3 mois. Cette résiliation n'est pas susceptible d'entraîner le versement d'une indemnité pour l'autre partie.

Pour tout litige pouvant naître entre les parties quant à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent préalablement à une instance à trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, les parties font d'ores et déjà attribution aux tribunaux compétents.

A Riom, le/...../.....

Pour Riom Limagne et Volcans
Le Président

Pour l'Office de Tourisme Terra
Volcana, les pays de Volvic
Le Président

Annexe : Conditions Générales de Vente

OBJET

La communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans, détermine les présentes conditions générales de vente afin de régir la vente en ligne de prestations de ses services culturels Musée Mandet, Musée Régional d'Auvergne et Pays d'Art et d'Histoire.

Ces conditions constituent un contrat applicable aux prestations acquises en ligne et définies ci-dessous.

IDENTIFICATION

La communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans, est un établissement public de coopération intercommunale.

Numéro siret : 200 070 753 00013.

Adresse : RLV - 5 mail Jost Pasquier – CS 80045, 63201 RIOM Cedex.

Service : Direction culture E-mail : culture@rlv.eu

CONDITIONS PRÉALABLES A LA VENTE

Conditions d'accès : Tout utilisateur souhaitant effectuer un achat en ligne devra être en possession d'un compte client sur le portail d'achat.

Avant de commander des prestations à tarif préférentiel, l'utilisateur doit s'assurer qu'il est en possession des documents justificatifs.

L'acquisition d'un titre emporte l'adhésion au règlement intérieur des établissements tel qu'il est affiché au sein des sites, et consultable via le lien suivant

https://www.rlv.eu/fileadmin/mediatheque/Actualites/Musee/Reglement_interieur_Musee_Mandet_et_Musee_regional_d_Auvergne.pdf

TITRES DISPONIBLES

Sont proposés à la vente en ligne les titres suivants

MUSÉES DE RLV

Dénominations des typologies de tarifs et des cibles visées

Entrée Musée Mandet

Entrée Musée Régional d'Auvergne

Visite guidée (avec un médiateur du patrimoine du musée ou du service patrimoine)

Billet commun 2 musées

Ticket commun vendu uniquement durant la période d'ouverture du Musée Régional d'Auvergne

Animations

Concert, conférence, atelier adulte, atelier enfant

PAYS D'ART ET D'HISTOIRE DE RLV

Dénominations des typologies de tarifs et des cibles visées

Accusé de réception en préfecture
063-200070753-20240408-DC74-24-AR
Date de télétransmission : 16/04/2024
Date de réception préfecture : 16/04/2024

Visites Plein tarif Individuels
Visite commentée 1h30 à 2h
Visite commentée 1h
Entrée tour de l'Horloge
Entrée Sainte-Chapelle
Conférences et animations
Visite ou visites-ateliers jeune public individuel
Conférence

Les tarifs des entrées et produits vendus en ligne, ainsi que les conditions de réduction ou de gratuité, sont indiqués en euros sur la page de commande.

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales de vente, le règlement intérieur des établissements, et le justificatif de la commande en ligne constituent le contrat de vente.
La commande de billets engage la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans à la réception du mail confirmant que la commande a bien été validée. Ce mail accuse réception de la commande et contient le billet en pièce justificative sous format PDF.

MODALITES DE COMMANDE

Les tarifs des entrées et produits vendus en ligne sont indiqués en euros sur la page de commande et toutes taxes comprises.

Toute commande est payable en euros et au tarif en vigueur à la date d'achat.
Ces tarifs sont susceptibles d'évolution à l'occasion de la révision de la tarification.

Les tarifs réduits sont applicables sur présentation d'un justificatif en cours de validité. En l'absence de ce dernier le billet ne sera pas valable et non remboursable.

Les prestations achetées sur le site internet de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans sont réglées uniquement par carte bancaire compatible avec le site de paiement sécurisé de l'opérateur.

Les informations fournies par l'acheteur, lors de la saisie de ses coordonnées bancaires, font l'objet d'un cryptage de la part de l'opérateur en charge des transactions.

En aucun cas et à aucun moment les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le réseau ou sur le serveur de la communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans.

L'acquisition d'une prestation en ligne, nécessite la réservation d'un créneau horaire. En conséquence la validité du titre est limitée à la durée (date, heure) choisie au moment de la réservation.

Les billets vendus, sont envoyés par email à l'acheteur sous la forme d'un billet électronique au format PDF en pièce jointe du mail de confirmation de commande.

Les titres achetés se présentent sous forme de tickets disposant d'un QR code. Ils sont utilisables via une impression par l'acquéreur.

Aucune livraison de produits n'est proposée.

Procédure d'achat d'un billet en ligne :

- 1- Sur le site www.rlv.eu, sélectionnez " réservez ", vous serez dirigé vers la billetterie en ligne.
- 2- Sélectionnez, si applicable, la date de visite à l'aide du calendrier affiché sur le site. Pour chaque date cliquée, la disponibilité par date sera indiquée. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet. Il appartient au visiteur de s'assurer des horaires de départ des visites avant sa venue.
- 3- Choisissez dans le menu déroulant le nombre de billets désiré par tarifs, puis cliquez sur " ajouter au panier ".

4- Validez votre commande en cliquant sur " passer ma commande ". Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat avec une demande de saisie de formulaire " coordonnées ". Cliquez sur " valider mes coordonnées ". Il est possible de modifier la commande si elle ne vous convient pas.

5- Acceptez les CGV en cochant " j'ai lu et j'accepte les conditions générales ", puis cliquez sur " procéder au paiement ".

6- La plateforme de paiement PAYFIP, le total à régler et le nom du bénéficiaire s'affichent. Pour régler votre achat, il est demandé : Le nom et prénom du " titulaire carte ", le " numéro de la carte ", la " date d'expiration ", le " code de vérification de la carte " (cryptogramme au dos de la carte).

7- Une fois les informations saisies, cliquer sur " oui, je confirme mon paiement ". Ce paiement en ligne est entièrement sécurisé. Si le paiement est validé, la confirmation de commande s'affiche. Les billets sont envoyés par mail à l'adresse renseignée par l'acheteur en pièce jointe du mail de confirmation. Il est de la responsabilité de l'acheteur de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes.

8- Après réception du mail de confirmation et de l'e-billet, imprimez les titres ou téléchargez-les sur votre téléphone. Les titres seront contrôlés au départ de la visite.

DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 121-28-12° du code de la consommation, les prestations vendues ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

CONDITIONS D'UTILISATION ET VALIDITE

Chaque billet est valable uniquement pour la date indiquée sur celui-ci, pour un usage unique.

Le client doit se présenter au jour et à l'heure indiquée lors de l'inscription. En cas d'arrivée tardive ou différée, ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir la communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans.

Les prestations non consommées au titre de ce retard ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

Aucun billet dont le paiement est encaissé n'est échangeable sur une autre date, ni remboursable, sauf et uniquement en cas d'annulation de la prestation du fait de la communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans pour des circonstances exceptionnelles.

L'accès aux établissements nécessite un passage en caisse afin :

- de remettre à l'utilisateur un billet d'accès sur présentation du titre acheté,

- de justifier de son droit au bénéfice d'un tarif réduit ou de la gratuité : • Musée Mandet :

<https://www.rlv.eu/decouvrir/musees/musee-mandet-1> • Musée régional d'Auvergne :

<https://www.rlv.eu/decouvrir/musees/musee-regional-dauvergne-1> • Monuments PAH :

<https://www.rlv.eu/sortir-bouger/rlv-terre-de-culture/patrimoine/monuments> • Visites PAH :

<https://www.rlv.eu/sortir-bouger/rlv-terre-de-culture/patrimoine>

La présentation d'un billet tarif réduit sans justificatif en cours de validité ne permet pas l'accès au site et le billet est non remboursable.

ANNULATION OU DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Annulation du fait du client

En cas de rétractation ou d'annulation de la part du client, aucun remboursement ne lui sera accordé.

Annulation du fait du prestataire d'activité ou de la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans

Avant le début de la prestation, la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans doit informer le client par tous les moyens à sa disposition.

Dans le délai d'un mois à compter de l'annulation de la prestation, le client transmettra à la communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans sa demande de remboursement et tout document permettant le versement des sommes (RIB).

Annulation liée à la météo :

Seuls les professionnels encadrants la prestation sont habilités à prendre la décision d'une annulation liée à de mauvaises conditions météorologiques qui mettraient la sécurité des personnes en danger. Dans ce cas de figure, l'activité sera annulée.

Dans le délai d'un mois à compter de l'annulation de la prestation, le client transmettra à la communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans sa demande de remboursement et tout document permettant le versement des sommes (RIB).

RESPONSABILITES

La communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. La communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tout tiers à l'organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

ASSURANCE

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait.

La communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans a souscrit un contrat d'assurance Responsabilité Civile auprès de : AREAS dommage, 47-49 rue de Miromesnil 75008 Paris.

Le numéro de police est : OR207049

DONNÉES PERSONNELLES

Lors du passage de la commande, des données à caractère personnel sont demandées à l'acheteur. La communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans utilise vos données pour les besoins relatifs au bon déroulement de l'activité. La communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans pourra vous contacter en cas d'annulation par exemple. La communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans pourra transmettre vos données (nom et n° de téléphone) au prestataire de l'activité que vous avez réservée. Ces données sont utilisées uniquement dans le cadre de l'exécution de cette prestation.

En cochant l'une ou les deux cases ci-dessous lors de la commande, vous autorisez la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans à conserver vos données conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 applicable au 25 mai 2018 :

- " J'accepte que mes données soient conservées par communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans afin de recevoir des offres personnalisées "

- " Je souhaite recevoir la newsletter incluant les bons plans de Communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans "

Si vous ne les cochez pas, vos données seront détruites une fois la prestation terminée.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 applicable au 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement des données personnelles vous concernant.

Si vous souhaitez exercer vos droits, merci d'en faire la demande par courrier à :

Communauté d'Agglomération Riom Limagne et Volcans

Délégué à la Protection des Données

5 mail Jost Pasquier - CS 80045

Accusé de réception en préfecture
063-200070753-20240408-DC74-24-AR
Date de télétransmission : 16/04/2024
Date de réception préfecture : 16/04/2024

63201 RIOM Cedex

COOKIES

Le site www.rlv.eu utilise des cookies pour permettre aux utilisateurs de bénéficier pleinement des fonctionnalités du site. Le cookie sert à enregistrer des informations concernant la navigation des utilisateurs et permet de les identifier. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence des cookies et éventuellement de la refuser de la manière décrite sur le site de la CNIL.

LITIGES - GARANTIES

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de litiges, les tribunaux français seront seuls compétents. L'utilisateur reconnaît être informé des caractéristiques intrinsèques de l'internet et notamment des difficultés pouvant survenir à certaines heures de la journée pour accéder au site, (mauvaises liaisons, nœuds de communication saturés...) pour des raisons totalement indépendantes de la volonté de la communauté d'agglomération de Riom Limagne et Volcans, qui ne pourra donc être tenue pour responsable des incidents limitant l'accès au site.

RECOURS MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation, il est rappelé que l'utilisateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Coordonnées du Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) :
- voie postale : Médiateur de la consommation FEVAD – BP 20015 – 75362 PARIS CEDEX 8 - e mail :
relationconso@fevad.com ou mediateurducommerce@fevad.com

Le Médiateur peut être saisi de tout litige commercial lié à la vente d'un produit ou d'un service acheté à distance, sous réserve du respect des conditions de recevabilité du dossier.

Pour connaître ces conditions, cliquez sur le lien suivant : - <https://www.fevad.com/mediation/#topContent> - Espace consommateur open – Médiateur de la consommation Fevad (mediateurfevad.fr)

CONTACT

Pour toute information, question ou réclamation, merci d'écrire à :
Communauté d'Agglomération de Riom Limagne et Volcans
5 mail Jost Pasquier - CS 80045
63201 RIOM Cedex
E Mail : culture@rlv.eu
Tel : 04 73 67 11 00