

**Délibération n°03**

Effectif légal du conseil  
communautaire :  
60

Nombre de conseillers  
en exercice :  
60

Nombre de conseillers  
présents ou représentés :  
58

Nombre de votants :  
58

Date de convocation :  
02 mai 2023

Date d'affichage de la liste des  
délibérations :  
17 mai 2023

**Objet : Equipements culturels  
intercommunaux – Vente en  
ligne des prestations RLV sur le  
site de l'Office de Tourisme et de  
Thermalisme Intercommunal  
(OTTI) Terra Volcana - les Pays  
de Volvic : approbation des  
conditions générales de vente**

**L'AN deux mille vingt-trois, le mardi 09 mai**, le conseil  
communautaire, convoqué le 02 mai 2023 s'est réuni à  
Mozac, Salle l'Arlequin, à 18 heures 30 minutes, sous la  
présidence de M Frédéric BONNICHON, Président.

**PRESENTS**

Mme ABELARD Nathalie, M AYRAL Jean-Paul, M BARBECOT Jacques,  
M BELDA José, Mme BERTHELEMY Hélène, M BONNICHON Frédéric,  
M BRAULT Charles, Mme CACERES Marie, M CARTAILLER Philippe,  
M CHANSARD Gérard, M CHASSAGNE Eugène, M CHASSAING Pierre,  
M DE ABREU Jérôme, Mme DE MARCHI Véronique, M DEAT Alain,  
M DERSIGNY Eric, M DESMARETS Pierre, M DUBOIS Gérard, M  
DUCHÉ Dominique, Mme DUPONT Laurence, M GAILLARD Philippe,  
M GAUTHIER Patrice, M GRENET Daniel, M GRENET Roland, M  
HEBRARD Jean-Pierre, Mme HOARAU Catherine, M IMBERT Didier,  
M JEAN Daniel, Mme LAFARGE Anne-Catherine, M MAGNET Fabrice,  
M MAGNOUX André, M MELIS Christian, M MESSEANT Jean-  
François, Mme MOURNIAC-GILORMINI Virginie, Mme NIORT  
Nathalie, M PECOUL Pierre, M PONCÉ Stéphane, M RAYMOND  
Vincent, M RAYNAUD Jean-Louis, M REGNOUX Marc, M  
ROUGEYRON Denis, Mme ROUSSEL Sandrine, M THEVENOT  
Laurent, Mme VAUGIEN Evelyne, M VILLAFRANCA Grégory,  
**titulaires.**

Mme LOUSTE-SOL Véronique, **suppléante.**

**ABSENTS EXCUSÉS :**

*Absents représentés ou suppléés :*

- M AGBESSI Eric a donné pouvoir à M DUBOIS Gérard,
- M BOISSET Jean-Pierre a donné pouvoir à Mme BERTHELEMY  
Hélène,
- M BOUCHET Boris a donné pouvoir à Mme NIORT Nathalie,
- M CHAUVIN Lionel a donné pouvoir à M BONNICHON Frédéric,
- Mme GRENET Michèle a donné pouvoir à M GRENET Daniel,
- M MICHEL Didier a donné pouvoir à M MAGNET Fabrice,
- Mme PANIAGUA Murielle a donné pouvoir à M REGNOUX Marc,
- Mme PERRETON Régine a donné pouvoir à M RAYMOND Vincent,
- Mme PIRES-BEAUNE Christine a donné pouvoir à M BRAULT Charles,
- M VERMOREL Pierrick a donné pouvoir à M RAYNAUD Jean-Louis,
- Mme VEYLAND Anne a donné pouvoir à Mme VAUGIEN Evelyne,
- M WEINMEISTER Nicolas a donné pouvoir à Mme HOARAU  
Catherine,
- M BIGAY Bertrand conseiller communautaire unique de LE CHEIX  
SUR MORGE, remplacé par Mme LOUSTE-SOL Véronique,  
conseillère communautaire suppléante.

*Absents :*

- M BEAURE Nicolas,
- Mme MARTINHO Corinne.

< > < > < > < > < >

**Secrétaire de Séance :** Mme DUPONT Laurence

**Rapport n°03 – Equipements culturels intercommunaux – Vente en ligne des prestations RLV sur le site de l’Office de Tourisme et de Thermalisme Intercommunal (OTTI) Terra Volcana - les Pays de Volvic : approbation des conditions générales de vente**

Vu le code général des collectivités territoriales,  
Vu les arrêtés préfectoraux n°18-02032 du 13 décembre 2018 et n°20230523 du 30 mars 2023 fixant les statuts de la communauté d’agglomération Riom Limagne et Volcans (RLV),  
Vu la délibération n°20220201.01 du conseil communautaire du 1<sup>er</sup> février 2022, approuvant le Projet de territoire « RLV, Ambitions 2030 »,  
Vu la délibération n°20221108.01 du conseil communautaire du 8 novembre 2022, affirmant l’adoption du Projet Culturel de Territoire de RLV 2022-2030,  
Vu les délibérations n°20220322.19 et n°20220322.20 du conseil communautaire du 22 mars 2022, définissant les tarifs en vigueur des services des musées et du Pays d’Art et d’Histoire,  
Vu la délibération n°20221312.25 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 Terra Volcana - les Pays de Volvic (OTTI),

Considérant les trois ambitions issues du Projet de territoire « RLV, Ambitions 2030 »,  
Considérant les axes et enjeux définis dans le Projet Culturel de Territoire, visant notamment à améliorer l’accessibilité de l’offre culturelle au public la plus large possible,  
Considérant les termes de la convention de revente en ligne conclue avec l’OTTI le 23 décembre 2022,  
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 sur le système de vente en ligne de l’OTTI,  
Considérant que l’intégration de RLV au système de vente en ligne de l’OTTI permettra de proposer la réservation et l’achat de différentes prestations depuis plusieurs sites Internet : OTTI, RLV, Département du Puy-de-Dôme et Agence Régionale de Tourisme,  
Considérant qu’afin de permettre le déploiement de la vente en ligne de ses prestations, la communauté d’agglomération doit définir et communiquer aux usagers les conditions générales de leur vente en ligne,  
Considérant les conditions générales de vente en ligne annexées à la présente délibération,  
Considérant par ailleurs que dans l’objectif de faciliter le traitement courant des dossiers, le conseil communautaire peut donner délégation à Monsieur le Président pour décider des conditions générales de vente en ligne ultérieures des prestations de RLV,  
Considérant que l’exercice de cette délégation fera l’objet d’un compte rendu présenté lors des réunions du conseil communautaire,  
Considérant l’avis du bureau communautaire réuni le 18 avril 2023,

**Le conseil communautaire, sur proposition de Madame la Vice-Présidente déléguée à la vie culturelle, et à l’unanimité, décide :**

- **D’approuver les termes des conditions générales de vente en ligne des prestations des services culturels du Musée Mandet, du Musée Régional d’Auvergne et du Pays d’Art et d’Histoire ;**
- **De donner délégation, au titre de l’article L. 5211-10 du code général des collectivités territoriales, et jusqu’à la fin de son mandat, à Monsieur le Président pour actualiser les présentes conditions générales de vente et décider des conditions générales de vente en ligne des prestations de RLV dont les tarifs ont fait l’objet d’une délibération du conseil communautaire ;**
- **De dire que ces attributions déléguées à Monsieur le Président pourront faire l’objet de sa part de subdélégation aux Vice-Présidents dans les limites et les conditions prévues au code général des collectivités territoriales.**

***Fait et délibéré en séance les mêmes jour, mois, an que dessus.***

*La présente délibération 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 notification ou 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).*

***Pour extrait conforme.  
A Riom, le 10 mai 2023***

***Le Président -  
Frédéric BONNICHON***



Accusé de réception en préfecture  
063-200070753-20230509-DELIB2023050903-DE  
Date de réception préfecture : 15/05/2023



# RIOM LIMAGNE & VOLCANS

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE

### 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](mailto: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](https://www.rlv.eu/fileadmin/mediatheque/Actualites/Musee/Reglement_interieur_Musee_Mandet_et_Musee_regional_d_Auvergne.pdf)

Accusé de réception en préfecture  
063-200670753-20230509-DELIB2023050903-DE  
Date de réception en préfecture : 15/05/2023  
5 mail Jost Pasquier - CS 80045  
63201 RIOM cedex  
04 73 67 11 00 - contact@rlv.eu

## 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 <i>Ticket commun vendu uniquement durant la période d'ouverture du Musée Régional d'Auvergne</i>
Animations
Concert, conférence, atelier adulte, atelier enfant

PAYS D'ART ET D'HISTOIRE DE RLV
Dénominations des typologies de tarifs et des cibles visées
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.

**RIOM LIMAGNE ET VOLCANS**  
Avis de réception de la commande  
063-200070753-20230509-DELIB2023050903-DE  
Date de réception par le client: 15/05/2023 15:00:00  
63201 RIOM cedex

04 73 67 11 00 - contact@rlv.eu

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](http://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 :

**RIOM LIMAGNE ET VOLCANS**  
Agglomération Riom Limagne et Volcans  
063-200070753-20230509-DELIB2023050903-DE  
Date de réception en Préfecture : 16/05/2023  
63201 RIOM cedex

04 73 67 11 00 - contact@rlv.eu

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.

Accusé de réception par la communauté d'agglomération Riom Limagne et Volcans  
063200070753-20230509-DELIB2023050903-DE  
Date de réception et signature : 15/05/2024  
63201 RIOM cedex  
04 73 67 11 00 - contact@riv.eu

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*

*63201 RIOM Cedex*

## **COOKIES**

Le site [www.rlv.eu](http://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](mailto:relationconso@fevad.com) ou [mediateurduecommerce@fevad.com](mailto:mediateurduecommerce@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 \(mediateurfevad.fr\)](http://Espaceconsommateuropen-MediateurdelaconsommationFevad(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](mailto:culture@rlv.eu)*

*Tel : 04 73 67 11 00*

**RIOM LIMAGNE ET VOLCANS**  
Adresse : 5 mail Jost Pasquier - CS 80045 - 63201 RIOM Cedex  
063-200070753-20230509-DELIB2023050903-DE  
Date de réception : 15/06/2024 15h05

04 73 67 11 00 - [contact@rlv.eu](mailto:contact@rlv.eu)