

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS EN LIGNE

A effet au 1^{er} Janvier 2014

Les présentes conditions générales de vente sont réservées aux consommateurs personnes physiques (le(s) « CLIENT(S) ») et sont systématiquement et préalablement portées à la connaissance de chaque CLIENT qui doit les accepter avant de valider sa commande sur le site www.visite-vrankenpommery.fr (le « Site »). En conséquence, le fait de passer commande sur le Site implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT à ces conditions générales de vente. Le Site est également accessible grâce à un lien hypertexte figurant sur le site internet institutionnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE www.vrankenpommery.fr

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE auprès des CLIENTS, désirant acquérir les produits et services proposés à la vente par le Vendeur sur son Site, à savoir : des billets pour les visites du Domaine Pommery (Caves ou Vigne au Verre) ou de la Villa Demoiselle incluant une dégustation de Champagne (les « Billets »), à l'exclusion de toute autre vente, notamment vente au guichet ou aux distributeurs automatiques de billets qui se trouvent à l'accueil des visites de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. Ces CGV sont susceptibles de modification. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le fait que VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une quelconque des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite condition ou plus généralement des autres conditions.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

Les modifications des présentes CGV sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement. La validation de la commande par l'acheteur vaut acceptation sans réserve des présentes CGV.

ARTICLE 1. INDENTIFICATION DES PARTIES**1.1 Identification de l'auteur de l'offre**

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE est une Société anonyme au capital de 134 056 275 Euros dont le siège social est situé 5, place du Général Gouraud, 51100 Reims, et enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Reims sous le numéro 348 494 915, SIRET : 348 494 915 000 54, CODE APE : 4634 Z, TVA intracommunautaire : FR 36 348 494 915.

1.2 Service Visites

Pour toute demande concernant l'utilisation du Site, les prestations liées aux Billets, leurs conditions d'utilisation ainsi que leurs modalités de commande et/ou de délivrance, VRANKEN-POMMERY MONOPOLE met à la disposition du CLIENT un service clientèle (le « Service Visites ») du Lundi au Vendredi de 10h00 à 18h00 (à l'exception du 25/12, et du 01/01 au 03/01) pour les visites du Domaine Pommery et du Mercredi au Vendredi de 10h00 à 18h00 (à l'exception du 25/12, et du 01/01 au 03/01) pour les visites de la Villa Demoiselle, que le CLIENT peut joindre de plusieurs manières :

- Par Téléphone : 03.26.61.62.56

- Par courrier : VRANKEN-POMMERY MONOPOLE – Service Visites – 5, place du Général Gouraud – 51100 Reims.

- Par mail : e-visites@vrankenpommery.fr

1.3 Qualités nécessaires du CLIENT

Le CLIENT déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, formalisé par l'acceptation des CGV et la validation de sa commande, et n'être sujet à aucune interdiction pour ce faire, notamment relative à la consommation des boissons alcoolisées, et ce en vertu de toute loi applicable.

ARTICLE 2. COMMANDE – BILLETS

Seuls les Billets individuels sont proposés à la vente en ligne sur le Site (les « E-tickets »). Les CLIENTS souhaitant bénéficier des tarifs pour des « visites à la carte » (visites pour lesquelles un guide est attribué et incluant des prestations supplémentaires en sus de celles prévues sur le Site) devront contacter le Service Visites de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE dont les coordonnées sont indiquées au 1.2 de l'article 1. Le nombre total de E-tickets cumulé par achat est limité au nombre de places disponibles, lequel sera, le cas échéant indiqué pour chaque visite et prestations.

Le CLIENT doit, avant toute commande, s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour acheter et imprimer le(s) E-ticket(s) : un ordinateur connecté à Internet (sur lequel est installé un logiciel de visualisation de fichier PDF, tel que *Adobe Acrobat Reader*) relié à une imprimante laser ou jet d'encre. L'inscription sur le Site est préalable et obligatoire pour pouvoir bénéficier des services de vente en ligne d'E-tickets de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription. Pour valider une commande, chaque CLIENT devra s'être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé (le « Compte ») par login et mot de passe (les « Identifiants »). Ces Identifiants sont personnels et confidentiels. Tant que le paiement n'a pas été enregistré, il est possible de modifier le contenu de la commande en cliquant sur « Voir/Modifier le panier ». Le CLIENT validera la commande en cliquant sur le bouton « Valider » après avoir vérifié dans son « Panier » son contenu et de l'avoir modifié, le cas échéant. Il est de la responsabilité du CLIENT de s'assurer que les choix effectués correspondent à son souhait et que les coordonnées qu'il a communiquées sont correctes. Après avoir validé le contenu de sa commande par un premier « clic », le CLIENT la confirmera définitivement en ayant préalablement accepté les présentes CGV. Le paiement sera alors formalisé par un deuxième « clic » et la commande n'est définitive qu'après enregistrement de ce paiement. Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du code civil. A compter de celui-ci, la commande est considérée comme irrévocable pour le CLIENT et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Après confirmation du paiement, un accusé de réception de la commande ainsi qu'un récapitulatif du contenu de celle-ci et de son prix est communiqué au CLIENT par e-mail. Conformément à l'article L121-20-4 du Code de la consommation, l'achat d'un E-ticket, prestation de loisirs, ne fait pas l'objet du droit légal de rétractation prévu à l'article L121-20 du même Code. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après encaissement par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE de l'intégralité du prix.

Les E-tickets sont disponibles dès la confirmation de leur paiement dans la rubrique « Vos commandes » du Compte du CLIENT jusqu'au jour et heure de la visite concernée. Les E-tickets seront supprimés du Compte du Client après l'heure indiquée du début de la visite. Les E-tickets sont valables pour une prestation déterminée selon un lieu (Domaine Pommery -Caves ou Vigne au Verre- ou Villa Demoiselle), un jour, un créneau horaire de visite précis et d'une durée déterminée, une dégustation d'un type/cuvée de Champagne pouvant être sélectionné par le sommelier de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, et une langue de présentation par le guide, choisis par le CLIENT en fonction des disponibilités et des modalités indiquées sur le Site. Les E-tickets doivent être conservés par le CLIENT tout au long de sa visite et présentés à première demande du personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE aussi bien avant, pendant ou à l'issue de la visite concernée, notamment pour lui permettre identifier le type de dégustation commandé par le CLIENT et qui lui sera proposée à l'issue de la visite.

ARTICLE 3. TARIFS

Les prix sont indiqués en Euros, TTC, sauf mention contraire figurant sur le Site. Les prix figurant sur le Site peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de l'enregistrement de la commande par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité. Lorsque les conditions tarifaires sont liées à l'âge du/des enfant(s), celui-ci est déterminé en considération de l'âge du/des enfant(s) à la date de la visite indiquée sur le E-ticket acheté. Un justificatif de la date de naissance des enfants peut être demandé avant ou pendant la visite. A défaut de présentation des pièces demandées, le tarif adulte est applicable d'office, ce que le CLIENT comprend et accepte.

ARTICLE 4. PAIEMENT EN LIGNE

Le paiement du prix des E-tickets s'effectue en ligne, comptant et en totalité au jour de la passation de la commande par le CLIENT, par paiement sécurisé et en Euros. Après enregistrement du paiement, VRANKEN-POMMERY MONOPOLE adresse au CLIENT un email de confirmation. Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées). Le règlement du prix par l'intermédiaire du Site s'effectue directement auprès de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, par utilisation du numéro de carte bancaire du CLIENT au moyen d'un système de paiement sécurisé. Le compte bancaire du CLIENT sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction, après le « double clic ». Le débit est indépendant de l'impression des E-tickets. Un justificatif de paiement sera automatiquement consultable par le CLIENT, à l'issue de la transaction, sur son Compte accessible grâce à ses Identifiants. En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Par ailleurs, le CLIENT garantit à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande et du paiement.

ARTICLE 5. SECURISATION DES PAIEMENTS

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE a confié la mise en place de son serveur monétique à IREC, qui a lui-même confié au prestataire spécialisé PAYZEN la sécurisation des paiements en ligne. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE garantit aux CLIENTS la totale confidentialité de leurs informations bancaires, sécurisées par le protocole SSL (Secure Sockets Layer), qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de chaque paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité. La société VRANKEN-POMMERY MONOPOLE utilise, pour lesdits paiements électroniques sécurisés, la solution PPS fournie par la société PAYZEN. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration conforme à la législation en vigueur.

ARTICLE 6. BILLETERIE EN TEMPS REEL

6.1 Disponibilité

Tous les achats de E-tickets des CLIENTS sont effectués en temps réel sur le Site. Dans ce cadre, le Site informe le CLIENT en temps réel sur la disponibilité des Billets au moment de la passation de sa commande en fonction de la catégorie, du créneau horaire, du jour, de la langue et du type de prestations choisis. En cas d'indisponibilité dans l'une des catégories de visite demandées, le serveur VRANKEN-POMMERY MONOPOLE propose automatiquement au CLIENT les meilleures visites restantes dans les autres catégories.

6.2 Réservation en cours

Lors de la réservation par le CLIENT, l'onglet "Panier" permet au CLIENT de vérifier que les E-tickets qui lui sont attribuées correspondent bien à son souhait. En effet, dans le cas où le nombre de E-tickets souhaité serait supérieur au

nombre de E-tickets restants dans la catégorie choisie, le CLIENT sera automatiquement redirigé vers la liste des visites disponibles à la date sélectionnée.

ARTICLE 7. OBTENTION DES BILLETS

7.1 Les E-tickets

Les E-tickets achetés par le CLIENT sur le Site doivent être directement imprimés par celui-ci via son propre matériel au plus tard le jour même de la visite et avant le début de celle-ci. Le E-ticket est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso, sans modification de la taille d'impression en format portrait (vertical) avec une imprimante jet d'encre ou laser. Aucun autre support (notamment électronique, type Smartphone, Tablette etc.) n'est accepté. Les E-tickets doivent disposer d'une bonne qualité d'impression. Les E-tickets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, le CLIENT doit réimprimer à nouveau son E-ticket afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Pour réimprimer le E-ticket, le CLIENT doit se reporter sur le Site dans la rubrique « Vos commandes » de son Compte. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE décline toute responsabilité pour les anomalies survenant lors de l'impression du E-ticket.

7.2 Utilisation et validité des E-tickets

Chaque E-ticket est personnel et incessible et est muni d'un code-barres permettant l'accès à la visite concernée à un seul CLIENT. Chaque E-ticket est uniquement valable pour le lieu, la date, l'heure, la langue de la visite et le type de prestations achetés et précisés sur chaque E-ticket. Dans les autres cas, le E-ticket ne sera pas valable. Le CLIENT doit le conserver pendant toute la durée de sa présence sur le lieu de la visite. L'accès au lieu de la visite n'est pas garanti après l'heure de début de la visite et ne donne droit à aucun remboursement, ce que le CLIENT comprend et accepte. Aucun duplicata de E-ticket ne sera délivré, et ce, pour quelque raison que ce soit.

7.3 Indivisibilité des prestations offertes par le E-ticket

Chaque E-ticket acheté ouvre droit à une visite et à une dégustation de Champagne sans que le CLIENT ne puisse exiger une réduction du prix, un remboursement ou un quelconque avantage (avoir) ou indemnité dans le cas où il n'aurait pas consommé une partie des prestations, et ce pour quelque motif que ce soit. Ainsi, et notamment en ce qui concerne les enfants, les femmes enceintes, et plus généralement les personnes ne pouvant ou ne souhaitant pas consommer de Champagne, un jus de fruit pourra être proposé en lieu et place de la boisson alcoolisée. Le CLIENT s'engage d'ores et déjà à n'élever aucune contestation à cet égard et à ne réclamer aucune réduction de prix, aucun remboursement ou un quelconque avantage ou indemnité du fait de la non-consommation de Champagne dont le prix est inclus dans le E-ticket acheté. Il est par ailleurs précisé que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé, et qu'il doit être consommé avec modération. Le CLIENT est donc invité à la prudence et à faire preuve de responsabilité dans le cas où celui-ci ferait usage d'un véhicule à moteur à l'issue de la dégustation. Il est clairement entendu que VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ne saurait voir sa responsabilité engagée à ce titre.

ARTICLE 8. ACCES AUX VISITES – CONTROLE DES E-TICKETS

8.1 Accès aux Visites

Le jour de la visite, et afin d'accéder au lieu du déroulement de celle-ci, le CLIENT doit présenter le code-barres du E-ticket directement au SCAN des portes automatiques et ce au moins 15 min avant le début de celle-ci.

Toute personne qui se présente sans son E-ticket au guichet de l'accueil des Services Visites, et ce pour quelque raison que ce soit, pourra être invitée, à la discrétion du Service Visites, à emprunter la file réservée aux visiteurs non munis de E-tickets et devra, pour accéder aux visites, acquitter les droits affichés au guichet de l'accueil. En cas de refus du CLIENT de ce faire, celui-ci ne pourra bénéficier des services ainsi proposés. En tout état de cause, le CLIENT ne

saurait prétendre à aucun remboursement ou indemnité de quelque nature que ce soit en cas de refus de la part du Service des Visites de le laisser bénéficier des visites pour cause de non-présentation de E-ticket, ou de refus du CLIENT d'acquitter les droits affichés au guichet de l'accueil tel que cela pourrait lui être proposé par le Services Visites en cas de non présentation du E-ticket par le CLIENT. Les CLIENTS ayant acquis des E-tickets à tarif réduit (visite gratuite pour les enfants de moins de 10 ans, tarifs réduits pour les 10 à 18 ans) devront présenter sur place, le jour de la visite, le justificatif de leur droit de réduction. A défaut, un supplément, correspondant à la différence entre le prix du E-ticket plein tarif et celui à tarif réduit, pourra leur être facturé, contre quittance. Le personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE se réserve le droit de contrôler l'identité du CLIENT à l'entrée du lieu où se déroule la visite. Le CLIENT devra donc obligatoirement être muni d'une pièce d'identité officielle, en cours de validité et avec photo (Carte d'Identité Nationale, Passeport, Permis de conduire ou Titre de séjour, Carte de résident).

8.2 Utilisation frauduleuse – perte – vol des E-tickets

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un E-ticket de quelque manière que ce soit. Un E-ticket reproduit n'a aucune valeur et ne procurera aucun avantage au titre des présentes. Seule la première personne présentant le E-ticket ou sa reproduction dans le cas où celle-ci n'aura pas été décelée par le personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE de bonne foi, sera admise à accéder au lieu où se déroulera la visite. Cette personne est présumée être le titulaire légitime du E-ticket. La personne qui a reproduit le E-ticket et/ou l'utilisateur de la copie du E-ticket sont passibles de poursuites pénales. Le personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE peut refuser l'accès au lieu où se déroule la visite s'il se rend compte que plusieurs impressions ou reproductions d'un E-ticket sont en circulation et qu'un accès au lieu de la visite a déjà été accordé au porteur d'une de ces impressions ou reproductions. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE n'est notamment pas obligé de vérifier l'identité de la personne en possession du E-ticket, ni d'en vérifier l'authenticité dans la mesure où la copie du E-ticket ne peut être détectée de manière certaine. Si la personne détentrice d'un E-ticket se voit refuser l'accès au lieu où se déroule la visite pour les motifs légitimes évoqués ci-avant, elle n'aura droit à aucun remboursement du prix payé ni à aucune autre indemnité, de quelque nature que ce soit. En tout état de cause, le CLIENT demeure responsable de l'utilisation qui est faite de ses E-tickets et VRANKEN-POMMERY MONOPOLE décline toute responsabilité à ce titre.

ARTICLE 9. ANNULATION OU MODIFICATION DE LA VISITE / REMBOURSEMENT

Les E-tickets ne seront ni repris, ni modifiés, ni échangés, ni remboursés, sauf dans les cas limitativement énoncés au présent article.

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE pourra modifier et/ou annuler tout ou partie des prestations achetées en ligne sur le Site dans les conditions figurant au présent article. Dans ce cas, le CLIENT en sera informé en temps utile et se verra proposer d'autres prestations d'une qualité et d'un prix équivalents à celles annulées par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, conformément à l'alinéa 3 de l'article L121-20-3 du Code de la consommation. En cas de refus exprès du CLIENT, celui-ci pourra obtenir le remboursement de ses E-tickets annulés par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, sur demande adressée par courriel et confirmée par lettre simple au Service Visites à l'adresse indiquée au 1.2 de l'article 1. Ce remboursement sera en tout état de cause effectué au plus tard dans les trente jours du paiement par le CLIENT des E-tickets annulés par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, conformément à l'alinéa 2 de l'article L121-20-3 du Code de la consommation. Le CLIENT accepte, dans cette hypothèse, que le Service Visites de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, puisse utiliser les coordonnées saisies par lui lors de la création de son Compte, pour le contacter, notamment en vue de l'informer de cette modification et/ou annulation et de lui proposer le cas échéant une nouvelle visite.

Conformément à l'alinéa 5 de l'article L121-20-3 du Code de la consommation, en cas d'annulation par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE d'une visite en raison d'un cas de Force Majeure (notamment en cas de grèves, lock-out, conditions climatiques exceptionnelles, conflits civils, état de guerre...) telle que définie par la jurisprudence française, ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, la responsabilité de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ne

pourra être engagée. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE pourra, dans la mesure du possible, proposer au CLIENT d'autres prestations d'une qualité et d'un prix équivalents à celles annulées suite à l'un des événements susvisés. En cas de refus exprès du CLIENT, VRANKEN-POMMERY MONOPOLE pourra procéder au remboursement des prestations dont l'exécution a été empêchée au plus tard dans les trente jours à compter de la date d'annulation de la visite.

En cas d'annulation de la visite par le CLIENT, toutes les sommes que celui-ci aura versées à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE resteront acquises à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE sans préjudice des dommages-intérêts que cette dernière pourrait réclamer du fait du préjudice subi par l'annulation.

Toute visite interrompue ou abrégée ou toute prestation non-consommée du fait ou de la faute du CLIENT n'ouvre droit à aucun remboursement du E-ticket y relatif.

ARTICLE 10. OBLIGATION DES PARTIES

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE s'engage à exécuter la Commande payée par le CLIENT, sous réserve des dispositions des articles 7, 8 et 9 ci-dessus et du respect par le CLIENT de l'ensemble de ses obligations en vertu des présentes.

Le CLIENT s'engage à respecter toute consigne communiquée par le personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE concernant l'organisation et le déroulement de la visite. Plus généralement, le CLIENT se conformera aux règles communiquées par le personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ou affichées tant qu'il se trouvera dans l'enceinte de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. Plus généralement, le CLIENT devra se conformer au Règlement Intérieur affiché dans les locaux de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE lorsqu'il se trouve dans l'enceinte de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. A ce titre, il est strictement interdit au CLIENT de descendre en Caves, ou plus généralement, de se rendre dans les lieux de la visite sans y avoir été invité et sans être accompagné par un guide. Le CLIENT s'engage à remettre son E-Ticket au guide avant le début de chaque visite. A défaut, la visite pourra lui être refusée sans qu'il puisse prétendre à un remboursement ou à une indemnité de quelque nature que ce soit. Par ailleurs, le CLIENT doit impérativement rester dans le groupe de visite et ce durant toute la durée de la visite. Le personnel de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE se réserve le droit de refuser l'accès aux visites et plus généralement, à l'enceinte de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, à toute personne jugée susceptible de présenter un danger pour elle-même ou pour les autres, ainsi que pour les biens de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ou des tiers.

En cas d'incident, d'accident, d'évènement grave entraînant ou non l'évacuation du lieu des visites et plus largement, du site de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, le CLIENT s'engage à scrupuleusement se conformer aux instructions données par le guide ou par tout préposé habilité de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ayant reçu la formation nécessaire à cet effet.

ARTICLE 11. RESPONSABILITE

11.1 Responsabilité des CLIENTS

Le CLIENT doit vérifier le(s) E-ticket(s) et la confirmation de l'achat en ligne.

Il est seul responsable de l'utilisation faite par lui-même, ses proches et par les tiers des E-tickets vendus ainsi que des Identifiants qui lui ont été attribués lors de la création de son Compte. La visite des enfants mineurs se fait sous la responsabilité et la surveillance de leurs parents ou accompagnateurs.

Le CLIENT sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer de par son fait, sa faute, son imprudence ou sa négligence, à l'occasion de sa présence dans l'enceinte de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle et/ou des biens meubles ou immeubles de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE.

11.2 Responsabilité Civile Professionnelle de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE

La responsabilité de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ne saurait être engagée pour tous inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment en cas de rupture de service, intrusion extérieure ou présence de virus informatiques. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au CLIENT, soit au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit à un cas de Force Majeure ou de cas fortuit.

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE décline toute responsabilité pour tous dommages subis par le CLIENT du fait de son imprudence, négligence ou faute. La société VRANKEN-POMMERY MONOPOLE ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du/des E-ticket(s), ou de sa/leur utilisation frauduleuse, ainsi que l'usurpation des Identifiants du CLIENT et/ou de l'utilisation frauduleuse de son Compte. VRANKEN-POMMERY MONOPOLE décline toute responsabilité pour les dommages subis par le CLIENT en cas de vol des objets ou matériels apportés par lui, qui n'auraient pas fait l'objet d'un dépôt dans des locaux réservés à cet effet par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. Conformément à l'article L 121-20-3 alinéa 4 du Code de la consommation, VRANKEN-POMMERY MONOPOLE est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance.

11.3 Assurance Responsabilité Civile Professionnelle de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE est titulaire d'une Police d'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de AXA FRANCE IARD, contrat numéro 178438421403 (313 Terrasses de l'Arche, 92727 Nanterre Cedex). Elle garantit les conséquences de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés à ses CLIENTS ou tiers par suite de faute, erreur ou négligence constatées à l'occasion de son activité professionnelle.

ARTICLE 12. FORCE MAJEURE

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE se réserve le droit de modifier ou d'annuler, sans versement d'une quelconque pénalité ou indemnité, tout ou partie des prestations de services achetées par le CLIENT sur le Site, si des événements de Force Majeure ou de cas fortuits l'y contraignent, tels que, et sans que cette liste ne soit exhaustive : grève, lock-out, incendie, dégâts des eaux, intempéries et conditions climatiques exceptionnelles, impossibilité d'accès, etc. Dans une telle hypothèse, VRANKEN-POMMERY MONOPOLE pourra proposer une nouvelle visite, ou procéder au remboursement du CLIENT, tel que cela est précisé au paragraphe 3 de l'article 9 sans que cela n'ouvre droit à une quelconque indemnité ou compensation que ce soit au bénéfice du CLIENT.

ARTICLE 13. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE / DONNEES PERSONNELLES

Les informations et données relatives aux CLIENTS et divulguées par eux à l'occasion de l'achat en ligne des E-tickets et/ou de l'ouverture d'un Compte sur le Site sont soumis à un traitement automatisé, ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, afin de pouvoir assurer le traitement de la demande du CLIENT et la gestion commerciale de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE. Les données personnelles communiquées par le CLIENT permettent à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE de mener à bien la transaction relative à l'achat des E-tickets et, plus généralement, sont nécessaires à la fourniture des services via le Site. En outre, ces données, une fois enregistrées, permettent au CLIENT d'effectuer plus rapidement ses transactions futures. Elles permettent également à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE d'éventuellement contacter le CLIENT, le cas échéant, en cas d'annulation ou de modification de tout ou partie des prestations(s) effectivement payées par le CLIENT.

Ces informations et données sont conservées dans un compte qui est personnel au CLIENT et seront, si nécessaire, utilisées par le Service Visites. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée, les CLIENTS disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données personnelles. Il s'agit d'un

droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations. Par conséquent, pour toute demande y afférente, le CLIENT doit contacter le Service Visites dont les coordonnées figurent à l'article 2 ci-avant, par courrier simple ou par courriel via la rubrique « Contact » de son Compte, en indiquant ses nom, prénom, adresse et le cas échéant, sa référence Client. Le courrier doit être signé et accompagné d'une copie d'une pièce d'identité portant la signature du CLIENT.

Les informations et données personnelles des CLIENTS ne seront utilisées à des fins de prospection, par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE et/ou ses partenaires, le cas échéant, qu'avec leur accord exprès. A cet égard, le CLIENT pourra donner son accord sur le formulaire d'inscription du Site lors de l'ouverture de son Compte et éventuellement modifier son choix dans la section « vie privée-confidentialité » de son Compte. Par ailleurs, les CLIENTS peuvent à tout moment modifier, dans la rubrique « Mon compte », leur choix de recevoir ou de ne pas recevoir ces offres. L'archivage des commandes et des justificatifs de règlement sous forme de registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, le cas échéant, est effectué sur un support fiable et irréversible, constituant une copie fidèle et durable au sens de l'article 1348 du Code Civil.

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE peut également collecter des données concernant l'utilisation du Site au moyen de « cookies » (fichiers enregistrés sur le disque dur de l'ordinateur du CLIENT) afin de mieux comprendre les attentes du CLIENT et d'améliorer le fonctionnement du Site. Si le CLIENT ne souhaite pas que des cookies soient installés sur son ordinateur, il peut se reporter à la section « cookies » de son navigateur Web afin de modifier les préférences de son navigateur et d'interdire l'installation par le Site de « cookies ».

VRANKEN-POMMERY MONOPOLE peut être amené à demander au CLIENT par email ou par téléphone des informations complémentaires sur l'identité de l'acheteur (carte d'identité) et l'identité du porteur de la carte bancaire qui a servi au paiement, notamment en fonction du montant de la commande et de l'existence de l'adresse de l'acheteur, ce que le CLIENT comprend et accepte.

Le Site www.visite-vrankenpommery.fr est enregistré auprès de la CNIL et dispose du n° d'enregistrement suivant : 1734072 (consultable sur le site www.cnil.fr).

ARTICLE 14. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site est la propriété de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Le CLIENT n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droit d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE, des filiales de son Groupe au sens de l'article L 233-1 du Code de Commerce, ainsi que des tiers dont les œuvres et créations peuvent être exposés sur les lieux de visite objet des présentes CGV. Par conséquent, le CLIENT s'interdit d'y porter atteinte de quelque nature que ce soit.

Il est par ailleurs précisé que l'utilisation d'appareils photos et/ou caméras vidéos et/ou Smartphones pour la capture et l'enregistrement d'images, de vidéos ou de sons dans l'enceinte de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE est tolérée dans le cadre des visites, à l'exclusion de la cuverie et du site de production, sous réserve que le CLIENT limite l'utilisation de ces photos, vidéos ou sons à un usage privé et strictement non collectif ce qu'il comprend et accepte. Par conséquent, le CLIENT s'engage à ne pas les diffuser hors du cadre strictement privé et garantit VRANKEN-POMMERY MONOPOLE en conséquence. En cas de diffusion des images, vidéos et sons capturés et enregistrés par le CLIENT, qu'elle soit ou non le fait de ce dernier, celui-ci pourra voir sa responsabilité engagée par VRANKEN-POMMERY MONOPOLE et/ou par le titulaire des droits de propriété intellectuelle ayant subi un préjudice du fait de cette diffusion.

ARTICLE 15. RECLAMATIONS

Le CLIENT est invité à formuler toute réclamation par écrit, et dans la mesure du possible, dans les quinze jours suivant la date de la visite à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE – Service Visites – 5, place Général Gouraud - 51100 Reims, et ce, afin d'en faciliter le traitement. Les copies des justificatifs de visite doivent être fournies avec la réclamation en vue d'éviter toute contestation.

ARTICLE 16. LOI APPLICABLE – TRIBUNAL COMPETENT

Les ventes de E-tickets effectuées sur le Site ainsi que les présentes CGV sont soumises au droit français pour toutes contestations relatives à leur formation, leur exécution ou leur interprétation, à l'exclusion de tout autre droit ou convention.

En cas de litige, et à défaut de règlement amiable auprès du Service Visites, les différends pourront être portés devant les Tribunaux compétents du lieu du domicile du défendeur ou de l'exécution de la prestation de services, conformément aux dispositions des articles 42 et suivants du Code de la procédure civile.

ARTICLE 17. INFORMATION PRECONTRACTUELLE - ACCEPTATION DU CLIENT

Le CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes les informations et renseignements visés à l'article L 121-19 du Code de la consommation, et en particulier :

- les principales caractéristiques des services proposés, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et aux services concernés ;
- l'identité du professionnel (raison sociale, adresse géographique de l'établissement et numéro de téléphone) ;
- le prix total des services toutes taxes comprises et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires ;
- les modalités de paiement, d'exécution et les modalités prévues pour le traitement des réclamations ;
- le rappel de la garantie légale de conformité des services, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes ;
- la durée du contrat, les conditions de résiliation du contrat.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander sur le Site de VRANKEN-POMMERY MONOPOLE emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le CLIENT, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable à VRANKEN-POMMERY MONOPOLE.