

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Edition du 13 juillet 2021

PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont opposables à chaque acheteur du Pass'Alsace. Le Pass'Alsace est géré par Otipass - 8 rue du 45ème Régiment de Transmissions – Immeuble “Le Septan” – 26200 Montelimar - SIRET 528 626 492 00011. (Numéro de TVA FR07528626492).

Les Conditions Générales d'Utilisation sont accessibles à tout moment sur le site Internet www.pass-alsace.com.

ARTICLE 1 – DESCRIPTIF

1. Le Pass'Alsace vise à faciliter la découverte des sites touristiques de la région Alsace par les touristes. Il se présente sous forme d'un support prépayée numérotée et unique ou d'un QR Code dans la version dématérialisée.
2. Le Pass'Alsace offre un droit d'accès unique gratuit ou à prix réduit, à un [ensemble de sites touristiques](#) dont la liste figure dans le guide d'accompagnement remis lors de l'achat et consultable sur le site internet www.pass-alsace.com, et ce dans la limite des conditions définies dans les présentes.
3. Le Pass'Alsace est strictement personnel. Part conséquent, il ne peut être cédé ou remis à un tiers mais vous n'êtes pas obligés de renseigner une identité pour chaque porteur au moment de la commande. L'identité du porteur du Pass'Alsace ne sera pas contrôlée à l'entrée d'un site partenaire mais par contre il pourra être demandé de vérifier l'âge du porteur pour un Pass Enfant.

ARTICLE 2 - OBJET

1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation du Pass'Alsace.
2. Préalablement à toute commande, le client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales d'Utilisation du Pass'Alsace et à les accepter sans aucune réserve.

3. Certaines prestations de visite ou activités proposées peuvent également comporter des conditions spécifiques à l'organisateur ou au site partenaire concerné. Dans un tel cas, celles-ci seront clairement portées à la connaissance du client. De ce fait, les présentes ne concernent que les Conditions d'Utilisation du Pass'Alsace et non les conditions particulières des prestations de visites elles-mêmes.
En effet, les horaires d'ouverture dépendent des sites en eux-mêmes et chaque site organise librement ses accès.
4. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation viennent compléter les Conditions Générales de Vente du partenaire vendeur. La commande du client est régie par les Conditions Générales de Vente du partenaire vendeur en vigueur au jour de la passation de la commande. Ainsi, le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux Conditions Générales de Vente du partenaire vendeur et aux Conditions Générales d'Utilisation du Pass'Alsace.

ARTICLE 3 – CHAMP ET DUREE D'APPLICATION

1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent à compter de leur acceptation et jusqu'à la date d'expiration du Pass'Alsace.

ARTICLE 4 - OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

1. La version des Conditions Générales d'Utilisation opposable au client est celle acceptée par le client au moment de la commande.
2. Les différentes versions des Conditions Générales d'Utilisation sont archivées par OTIPASS selon les modalités suivantes : archivage par date sous formats papier, PDF et Word.
3. Le client peut accéder aux Conditions Générales d'Utilisation archivées en en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse suivante : info@pass-alsace.com
4. La version des Conditions Générales d'Utilisation en ligne sur www.pass-alsace.com prévalent sur toute version imprimée de date antérieure pour tout nouvel achat de carte.
5. Toute mise à jour suite à modification des Conditions Générales d'Utilisation sera portée à la connaissance du client et du partenaire vendeur dans les meilleurs délais par OTIPASS.
6. Les Présentes Conditions de Vente sont proposées en langue française.

ARTICLE 5 – COMMANDE

1. La commande du Pass'Alsace ne peut s'effectuer qu'auprès d'un point de vente autorisé contractuellement par OTIPASS à le commercialiser, ci-après « Point de vente Pass'Alsace ». La [liste de ces points de vente](#) figure sur notre site.
2. Les informations et données personnelles relatives au détenteur du Pass'Alsace sont nécessaires au bon traitement de la commande par le vendeur. A défaut, la commande pourrait ne pas aboutir.
3. Le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux Conditions Générales de Vente du partenaire vendeur et aux conditions générales d'utilisation du Pass'Alsace.
4. Le règlement de la commande vaut acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et validation de la commande.

ARTICLE 6 - PRIX

1. Le Pass'Alsace est proposé à un prix forfaitaire suivant sa durée de validité, l'âge du porteur et les options éventuelles, par l'ensemble des Points de vente Pass'Alsace.
2. Le [prix](#) inclut une entrée, ou une entrée gratuite ou à prix réduit, pour 1 adulte ou 1 enfant âgé de 12 ans inclus ou moins parmi les [sites partenaires](#) proposés et dans les conditions décrites sur les supports d'information. A compter du jour anniversaire de ses 13 ans, l'enfant est considéré comme un adulte.
3. Le prix inclut la remise de la carte plastifiée numérotée et du guide d'accompagnement dans lequel sont mentionnés les [sites partenaires](#) du Pass'Alsace, ou simplement d'un QR Code dans la version dématérialisée et dans ce cas il appartient au client de télécharger le guide d'accompagnement sur le site du Pass'Alsace.
4. Le prix du Pass'Alsace n'inclut pas les éventuels frais supplémentaires liés aux frais de traitement et d'expédition facturés par le [Point de vente Pass'Alsace](#), qui devront être portés à votre connaissance avant l'achat
5. Le prix du Pass'Alsace n'inclut pas l'accès aux expositions temporaires et animations spécifiques des sites partenaires.
6. Le Pass'Alsace ne peut être revendu à un prix supérieur à celui défini par OTIPASS et précisé sur les supports de communication.
7. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros. Les modes de paiement acceptés sont ceux du [Point de vente Pass'Alsace](#).
8. Les Pass'Alsace demeurent la propriété d'OTIPASS jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par le Point de vente Pass'Alsace.

9. L'achat peut se faire directement auprès d'OTIPASS ou auprès des Points de vente Pass'Alsace.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ACCES AUX SITES PARTENAIRES

1. Le Pass'Alsace comprend un nombre défini de coupons prépayés et dématérialisés donnant chacun accès à une visite libre ou à tarif réduit parmi les [sites partenaires](#), dans la limite des conditions décrites dans les supports d'information.
2. Chaque coupon inclut l'entrée (ou une réduction sur le prix d'entrée) pour son détenteur légitime.
3. Préalablement à chaque visite, le détenteur présente obligatoirement la carte plastifiée Pass'Alsace pour valider son accès auprès du site partenaire concerné.
4. Le Pass'Alsace est strictement personnel. Part conséquent, il ne peut être cédé ou remis à un tiers mais vous n'êtes pas obligés de renseigner une identité pour chaque porteur au moment de la commande. L'identité du porteur du Pass'Alsace ne sera pas contrôlée à l'entrée d'un site partenaire mais par contre il pourra être demandé de vérifier l'âge du porteur pour un Pass Enfant.
5. Le site partenaire est en droit de demander la présentation d'une pièce d'identité avec photo au détenteur de la carte Pass'Alsace. Le porteur de la pièce d'identité devra correspondre au nom attribué par le vendeur au moment de la commande et associé au numéro de la carte Pass'Alsace.
6. La liste exhaustive des [sites partenaires](#) est également consultable sur les supports d'information mis à la disposition du client.
7. Le Pass'Alsace ne constitue pas un billet coupe-file.
8. Le Pass'Alsace n'inclut ni la disponibilité ni l'accès aux éventuelles animations proposées par les sites.

ARTICLE 8 – MODALITES D'UTILISATION

1. Lors de l'achat, le [Point de vente Pass'Alsace](#) recueille les données nécessaires pour attribuer le Pass'Alsace à un détenteur et activer le Pass'Alsace.
2. A compter de son activation, le Pass'Alsace peut être validé dans un premier [site partenaire](#).
3. La validation d'une entrée dans un site partenaire au moyen du Pass'Alsace est nommée « consommation de coupon ».
4. A compter de la première consommation d'un coupon dans un site partenaire, le [Pass'Alsace](#) est valable pour une durée de 14 jours calendaires glissants et utilisable dans la limite maximum de 3 jours

(consécutifs ou non).

Dans le cas du [MiniPass'Alsace 24h](#) cette durée est de 24 heures consécutives et dans le cas du [MiniPass'Alsace 48h](#) cette durée est de 48 heures consécutives.

5. Un Pass'Alsace activé pourra être validé pour la première fois dans un site partenaire [au plus tard un an après sa date d'achat](#).
6. Le Pass'Alsace est valable un an à compter de sa date d'achat. Si pour une raison extérieure au client, le Pass'Alsace n'a pas été utilisé dans cette durée d'un an, OTIPASS s'engage à rembourser le prix du Pass'Alsace sur simple présentation. Ce remboursement ne pourra avoir lieu après activation du Pass'Alsace. Il sera retenu un montant minimum de 3 € par Pass'Alsace dématérialisé et de 5 € par Pass'Alsace physique.
7. En cas de non consommation de tout ou partie des coupons inclus dans le Pass'Alsace, selon les échéances décrites ci-dessus, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamé à titre de remboursement ou de dédommagement.
8. Les horaires d'ouverture de chaque site partenaire sont sous la responsabilité du site lui-même et sont indiqués sur www.pass-alsace.com ainsi que dans le guide d'accompagnement Pass'Alsace.

ARTICLE 9 – SUPPORTS D'INFORMATION

1. Lors de la commande, un guide d'accompagnement est remis au client ou téléchargé par le client sur le site du Pass'Alsace dans sa version dématérialisée.
2. Le guide d'accompagnement répertorie les sites touristiques contractuellement partenaires de l'opération.
3. Le guide d'accompagnement permet de porter à la connaissance du détenteur du Pass'Alsace les informations suivantes relatives aux sites partenaires : adresse, téléphone, site Internet, jours et horaires d'ouverture au public ainsi, qu'à titre indicatif, les tarifs d'entrée adulte et enfant à régler par les visiteurs non détenteurs du Pass'Alsace.
4. Le guide d'accompagnement répertorie les [partenaires du Pass'Alsace](#) et les [Points de vente Pass'Alsace](#) ainsi que leurs coordonnées téléphoniques.
5. Les informations figurant dans le guide d'accompagnement sont celles connues au moment de la réalisation du document. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation, le document peut contenir des erreurs dont OTIPASS ne saurait être tenue pour responsable.
6. Le guide d'accompagnement n'est pas un document contractuel.

7. En cas de non-respect des obligations contractuelles ou en cas de force majeure, OTIPASS se réserve le droit de mettre fin au partenariat qui la lie à un site partenaire et à en retirer les prestations de visite concernées de l'offre du Pass'Alsace, sans que le détenteur puisse préjuger d'aucun recours en réparation pour dommages éventuellement subis ou se prévaloir d'aucun remboursement ou quelconque indemnité, à en retirer les prestations de visite concernées de l'offre du Pass'Alsace.
8. Les jours et horaires d'ouverture des [sites partenaires](#) peuvent être soumis à modification au cours de l'opération.
9. Le site partenaire s'engage à informer [sans délai](#) OTIPASS de toute modification relative à la bonne information des détenteurs du Pass'Alsace : conditions d'accueil, jours et heures d'ouverture, fermeture exceptionnelle ou définitive.
10. En cas de modification, OTIPASS s'engage à mettre à jour sur le site Internet www.pass-alsace.com les informations qui auront été portées à sa connaissance et relatives aux [sites partenaires](#).
11. OTIPASS ne peut être tenue responsable de modifications inhérentes aux conditions d'accueil d'un site partenaire et empêchant le bon déroulement ou l'exécution des prestations de visites proposés dans le cadre du Pass'Alsace.
12. Préalablement à toute visite, il est recommandé au détenteur du Pass'Alsace de s'informer directement auprès du site partenaire des jours, horaires d'ouverture du site et heure de fermeture des caisses.

ARTICLE 10 - DYSFONCTIONNEMENT, PERTE OU VOL DE LA CARTE PASS'ALSACE - GARANTIE

1. En cas de dysfonctionnement technique de la carte Pass'Alsace empêchant la validation du coupon lors de l'accès à un site partenaire, le détenteur est invité à se présenter dans les meilleurs délais auprès d'un des points de vente de son choix pour procéder à un échange de cartes, étant entendu que les données de la carte défaillante (date de fin de validité, jour(s) d'utilisation restant(s) et coupons disponibles) seront reportées sur la nouvelle carte. L'ensemble des droits acquis sur la précédente carte sera répercuté sur la nouvelle au bénéfice du client. Ce dernier ne souffrira donc d'aucun préjudice.
2. En cas de perte ou de vol le détenteur du Pass'Alsace est considéré comme seul responsable. Ainsi, le détenteur ne pourra se prévaloir d'aucun échange, remplacement ou quelconque indemnisation.
3. Le client bénéficie des garanties légales :

- Garanties légales de conformité (article L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation)
- Garanties des vices cachés (article 1641 du Code Civil)
- Garanties biennales (article 1792-3 du Code Civil)
- et ce sur le Pass'Alsace et le droit d'utilisation qui en découle comme explicité ci-dessus.

ARTICLE 11 - DONNÉES PERSONNELLES

1. Les informations et données personnelles relatives au détenteur du Pass'Alsace sont nécessaires au bon fonctionnement de l'opération, permettant d'attester la véritable identité du bénéficiaire du Pass'Alsace.
2. Les informations et données sont conservées par OTIPASS à des fins de sécurité, dans le respect des obligations légales et réglementaires.
3. Les données peuvent être utilisées par Otipass dans le cadre de l'exploitation statistique du Pass'Alsace et dans le cadre de la prospection commerciale et de fidélisation du Pass'Alsace et Hopla'Elsass.
4. Le détenteur du Pass'Alsace peut écrire à OTIPASS, 8 rue du 45ème Régiment de Transmissions – Immeuble "Le Septan" – 26200 Montelimar, pour exercer ses droits d'accès et de rectification à l'égard des informations le concernant et faisant l'objet d'un traitement, dans les conditions prévues par la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978.
5. Le détenteur du Pass'Alsace dispose de la faculté de s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, les réclamations sont à formuler au déléguer à la Protection des données à l'adresse rgpd@otipass.com.
6. Les données sont collectées dans le cadre du respect du RGPD
7. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatique par OTIPASS pour l'envoi du Pass'Alsace, de la documentation touristique, faire de la promotion touristique de notre territoire, faire la promotion de notre place de marché Hopla'Elsass., l'élaboration de statistiques de fréquentation, des enquêtes de satisfaction, le suivi de votre réservation et de la fidélisation clientèle. La base légale du traitement est le contrat lié au Pass'Alsace.
Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : OTIPASS. Les données sont sauvegardées quotidiennement sur un espace de stockage sécurisé par [CELEONET France](#) (service-clients@celeonet.fr) et sur les serveurs internes

OTIPASS.

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi dans la limite d'une durée de 3 ans après le dernier contact entre les deux partis.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement, exercer votre droit à la limitation du traitement, et retirer à tout moment votre consentement ; vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : rgpd@otipass.com, 8 rue du 45ème Régiment de Transmissions – Immeuble “Le Septan” – 26200 Montelimar, 04 28 37 05 33. Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

ARTICLE 13 - SERVICE CLIENTÈLE

1. Pour toute information, le détenteur du Pass'Alsace est invité à contacter le Service Accueil et Information de OTIPASS : Par téléphone au +33 (0)4 58 17 67 97 du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 ou par mail : info@pass-alsace.com (coût d'un appel local).
2. Toute réclamation devra être adressée par écrit au plus tard une semaine après expiration du Pass'Alsace ; par voie postale à l'adresse suivante : OTIPASS 8 rue du 45ème Régiment de Transmissions – Immeuble “Le Septan” – 26200 Montelimar ; ou par courrier électronique à l'adresse suivante : info@pass-alsace.com
3. OTIPASS s'engage à répondre au client dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception du courrier.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

1. Les présentes sont soumises à la loi française.
2. En cas de contestation de l'une ou l'autre des conditions du contrat, une procédure de médiation conventionnelle ou toute autre alternative de règlement des différends pourra être initiée à la demande de l'une ou l'autre des parties.
3. A défaut, les juridictions du ressort du client seront compétentes pour connaître du litige.