

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

REFERENTES A LAS VISITAS DE GRUPOS

Article 1. RESERVAS

Las presentes condiciones generales de venta serán de aplicación a todas las reservas por los servicios de grupos a la SOCIÉTÉ D'EXPLOITATIONS SPÉLÉOLOGIQUES de PADIRAC (en adelante, "Gouffre de Padirac"), sociedad anónima con un Consejo de Administración y un capital social de 185.943,24 €, inscrita en el RCS (Registro Mercantil) de PARIS con el número 552130957, y con domicilio social en el n.º 18 de la rue des belles feuilles, 75116 PARIS, para una fecha de visita específica al recinto de Gouffre de Padirac, que opera la empresa.

La solicitud de reserva es obligatoria y se deberá efectuar a través de nuestro servicio para grupos en la dirección: resa@gouffre-de-padirac.com. El proceso de reserva se deberá realizar, de forma obligatoria, por correo electrónico, fax, correo postal o internet en el sitio web www.gouffre-de-padirac.com.

Las solicitudes de reservas se deberán realizar, como mínimo, 15 días antes de la fecha de visita prevista.

Una vez recibida la solicitud de reserva por escrito, Gouffre de Padirac procederá a la evaluación del expediente de manera individual, según la disponibilidad, y propondrá una reserva mediante un **contrato de reserva**, en el que se establecerá la modalidad de la visita (fecha, hora, tamaño del grupo, tarifa, método de pago, idioma en que se realizará la visita –sujeto a viabilidad), y se adjuntarán las presentes condiciones generales de venta.

La reserva se hará efectiva el mismo día en que Gouffre de Padirac reciba el contrato de reserva firmado por el cliente, junto con un depósito mínimo del 50 % del importe total de la misma. (Cheque o comprobante de la transferencia bancaria).

La persona que haya formulado la reserva deberá devolver el contrato y el comprobante de prepago, a más tardar, 10 días antes de la fecha de la visita.

Se considerarán nulos todos aquellos contratos que no se hayan devuelto, a más tardar, 10 días antes de la fecha de la visita.

La reserva no se considerará aceptada hasta que el cliente no reciba el formulario de «Confirmación de Reserva» que le enviaremos. Con el fin de facilitar el paso por caja, se solicitará al responsable del grupo o persona acompañante que presente dicha confirmación el día de la visita.

Article 2. TARIFAS Y CONDICIONES DE APLICACIÓN

Los precios de los servicios prestados incluyen el IVA, son por persona y corresponden a las tarifas en vigor en la fecha de formalización del contrato. (La factura reflejará, en particular, el precio unitario sin impuestos y los impuestos relativos). Dichas tarifas podrán estar sujetas a modificaciones, sin previo aviso, inclusive a lo largo de la temporada.

2.1 Aplicación de la tarifa de Grupos

Las condiciones tarifarias para «Grupos» se aplicarán a aquellos grupos de un mínimo de 20 personas que hayan solicitado una reserva previa a través de Gouffre de Padirac. En caso de que el número de integrantes sea o

pase a ser inferior a 20 personas, Gouffre de Padirac facturará cada entrada en base al precio de la tarifa individual pública y se aplicarán de pleno derecho las condiciones generales de venta correspondientes. Se emitirá una entrada a cada integrante del grupo, respetando la tarificación aplicada. Gouffre de Padirac realizará la comprobación de los títulos en cuestión.

2.2 Aplicación de la tarifa reducida

Tanto en los controles situados en la entrada como durante el transcurso de la visita, se le podrá solicitar la presentación de un documento de identidad oficial válido con fotografía (pasaporte, permiso de conducir, documento de identidad o permiso de residencia) con el fin de verificar la identidad de los titulares de las entradas con tarifas reducidas (niños, estudiantes, personas con certificado de discapacidad...). En caso de que no se cuente con los documentos mencionados, Gouffre de Padirac se reserva el derecho de aplicar el precio de la entrada normal.

La edad que se tendrá en cuenta para beneficiarse de la tarifa de niños será la edad que tenga el menor el día de la visita.

2.3. Aplicación de gratuidad

En el marco de las reservas de grupos, se concederá una entrada gratuita por cada 20 entradas de pago. Asimismo, se ofrecerá una entrada gratuita al conductor del grupo.

Por lo que respecta a los grupos escolares, se concederá una entrada gratuita a un adulto acompañante por cada 10 entradas de pago de alumnos. Asimismo, se ofrecerá una entrada gratuita al conductor del grupo.

Con excepción de los casos anteriores, no podrá concederse ningún otro tipo de gratuidad sin acuerdo expreso de la Dirección general.

2.4. Visitas privadas

La petición de reserva de visita privada (visita VIP) debe efectuarse a través de nuestro servicio de reservas: resa@gouffre-de-padirac.com. La reserva solo será efectiva contra el pago íntegro de la prestación antes de la fecha de visita prevista. Cualquier pago no efectuado a más tardar el día de la visita conllevará la anulación de la prestación.

Article 3. FACTURACIÓN

La factura del depósito de la reserva se deberá abonar, a más tardar, 10 días antes de la fecha de la visita. En caso de que dicho depósito no se haya abonado podrá cancelarse el expediente.

El pago del depósito deberá efectuarse mediante cheque nominativo a nombre de la S.E.S de Padirac o mediante transferencia a la cuenta bancaria indicada en la factura proforma.

La liquidación total de la factura se efectuará el mismo día de la visita, antes del acceso, en la caja destinada a grupos mediante tarjeta de crédito, en efectivo o cheque nominativo a nombre de la SES de Padirac.

En caso de que la liquidación de la factura no se pueda realizar en el recinto se deberá pagar íntegramente, a más tardar, 8 días antes de la fecha prevista para la visita mediante cheque nominativo a nombre de SES Padirac o por transferencia.

Todo pago no efectuado antes del día de la visita comportará la anulación del servicio, que quedará pendiente de pago en su totalidad.

Los giros administrativos se podrán aceptar una vez que la Dirección comercial de Gouffre de Padirac haya validado el expediente.

Las liquidaciones diferidas no se podrán validar sin la aprobación previa de la Dirección General.

En todo caso, las comisiones bancarias o de conversión de moneda derivado del pago por transferencia bancaria correrá a cargo del cliente.

Article 4. MODIFICACIONES O ANULACIONES

4.1 Modificación del número de integrantes del grupo realizada por el cliente

En caso de que el número de integrantes del grupo aumente, se podrán añadir más entradas, según disponibilidad, en el momento en que el responsable del grupo pase por caja. Dichas entradas se deberán abonar en el acto en base a la tarifa de Grupos.

El número de integrantes del grupo comunicado por el cliente 8 días antes de la visita servirá de base para la facturación. Al cliente se le entregará el número exacto de entradas que haya abonado. Las entradas no utilizadas serán invalidadas al igual que las entradas utilizadas. Las entradas no pueden cederse, modificarse ni intercambiarse.

Una vez que se hayan emitido las entradas no se realizará reembolso alguno.

Las modificaciones que se deseen realizar en un expediente confirmado se deberá notificar a Gouffre de Padirac por escrito (correo postal, fax o correo electrónico).

Solamente se considerarán aceptadas aquellas modificaciones que hayan sido examinadas y validadas por Gouffre de Padirac. Dichas modificaciones estarán sujetas a disponibilidad y podrán comportar un cambio en la tarificación en caso de modificación del número de integrantes del grupo.

En cualquier caso, Gouffre de Padirac aplicará los gastos que se detallan a continuación a toda anulación parcial de una reserva confirmada por escrito:

- Hasta 9 días antes: modificación del número de integrantes sin coste.
- Entre 8 días antes y hasta el día de la visita: se facturará el 100 % del precio de las plazas anuladas.

4.2 Anulación total del número de integrantes del grupo por parte del cliente

La anulación total de un expediente confirmado se deberá notificar a Gouffre de Padirac por escrito (correo postal, fax o correo electrónico).

Solamente se considerarán aceptadas aquellas anulaciones que hayan sido examinadas y validadas por Gouffre de Padirac.

En cualquier caso, Gouffre de Padirac aplicará los gastos que se detallan a continuación a toda anulación total de una reserva confirmada por escrito que no haya sido anulada dentro de los plazos:

- Anulación entre 8 días antes y hasta el día de la visita: se cobrará el 100 % del importe total facturado en el contrato de reserva.

Asimismo, si un grupo con reserva confirmada no se presenta y esta no ha sido anulada, se le aplicarán los

costes siguientes: se cobrará el 100 % del importe total que figure en el contrato de reserva.

En caso de fuerza mayor, o de causas excepcionales e inevitables que se produzcan en el lugar de la reserva o en sus inmediaciones (estas causas, necesariamente ajenas al Grupo, lo que excluye por tanto cualquier motivo personal en su definición, y por tanto en particular reclamaciones por enfermedad o accidente de uno o más miembros del Grupo), que tengan consecuencias significativas en la ejecución del contrato, el contratante tiene la opción de solicitar la devolución del precio de la compra de la reserva y sin indemnización adicional, a menos que solicite un aplazamiento. Estas circunstancias deberán ser demostradas por pruebas objetivas para que se acepte la petición.

Toda solicitud basada en un motivo relacionado directa o indirectamente con la epidemia de la Covid-19 no puede entenderse como uno de los casos mencionado en el párrafo anterior de estas CGV.

4.4 Anulación por parte de Gouffre de Padirac

Gouffre de Padirac se reserva el derecho de anular reservas por casos fortuitos o de fuerza mayor entre los que se incluyen, entre otros: incendio, inundaciones, tormentas, imposibilidad de acceso, etc. En este caso, el Cliente acepta que se le contacte desde Gouffre de Padirac utilizando los datos registrados en su expediente, de forma que pueda convenirse el reembolso o aplazamiento de los servicios organizados. En cualquier caso, el Cliente no podrá solicitar indemnización alguna.

Article 5. DESARROLLO DEL SERVICIO

El Cliente se compromete a presentarse en la oficina de recepción de grupos 15 minutos antes de la hora de la visita.

En caso de imposibilidad, el Cliente se compromete a avisar a Gouffre de Padirac (+33 0565337737) en el menor tiempo posible para que esta última pueda modificar el horario de visita o anularla, tras haber informado al cliente previamente a su llegada.

Una vez haya comenzado la visita, esta se considerará pagada en su totalidad.

Durante la visita, los visitantes estarán sujetos al «Reglamento para visitantes» expuesto en la entrada. Los acompañantes serán los responsables de su grupo, incluso en presencia de un miembro del personal de Gouffre de Padirac. Cada visitante será responsable de cualquier daño, directo o indirecto, que pueda ocasionar por su presencia en el recinto de Gouffre de Padirac.

En caso de incumplimiento del «Reglamento para visitantes», Gouffre de Padirac se reserva el derecho de exigir la salida inmediata de los visitantes en cuestión, sin posibilidad de reclamación. En este tipo de situaciones, no se realizará reembolso alguno.

Gouffre de Padirac declina toda responsabilidad por los daños que puedan producirse por los objetos o materiales traídos por los visitantes.

Article 6. RECLAMACIONES

Las reclamaciones se deberán efectuar por escrito y se deberán enviar por correo certificado con acuse de recibo, como mínimo, 8 días antes del servicio.

Las presentes condiciones generales de venta se rigen, tanto para su interpretación como para su aplicación, por lo dispuesto en el derecho francés. En caso de no lograrse

un acuerdo amistoso, las diferencias se llevarán ante el tribunal de Cahors.

Article 7. RESPONSABILIDADES

Gouffre de Padirac no será responsable en caso de que se vea impedida de cumplir con alguna de sus obligaciones por un evento de fuerza mayor según la ley y la jurisprudencia, y en particular en el caso de huelga o mal tiempo que impida la visita de Gouffre de Padirac por razones de seguridad y que comporte el cierre del sitio al público.

En cualquier caso, la responsabilidad global de Gouffre de Padirac en relación con la prestación de los servicios ofrecidos (contractuales, extracontractuales u otros) no podrá exceder del precio sin impuestos facturado en el momento de la reserva.

Article 8. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con la ley francesa de Informática y Libertades n.º 78-17, modificada el 6 de enero de 1978, y el Reglamento General sobre la Protección de Datos de carácter personal («RGPD» n.º 2016/679/UE de 27 de abril de 2016), la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac será la responsable del tratamiento y garantizará la protección de la vida privada y los datos personales del Cliente.

El Cliente queda informado de que la información que comunica a través del sitio web, ya sea en base a las medidas precontractuales o a las obligaciones estipuladas en el contrato con el fin de gestionar la relación con los clientes, es necesaria para el interés legítimo que persigue la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac a fin de poder dar respuesta a las solicitudes y está orientada en base a los servicios habilitados por la empresa con el fin de gestionar las relaciones con sus clientes.

Los datos personales recopilados por Gouffre de Padirac y comunicados de forma voluntaria por el Cliente en el momento de la compra de entradas (en particular nombre, dirección de correo electrónico, información relativa a tarjetas de crédito) son de uso exclusivo para la venta de entradas. Los datos recogidos no se comercializarán ni se cederán a terceros. Dichos datos se recogen, estrictamente, para fines relacionados con la actividad de la empresa y para la identificación de los clientes. La información recopilada se conservará durante un período de 1 año. Una vez transcurrido dicho período, los datos se anonimizarán y se conservarán para el análisis estadístico y de contabilidad por un período de 10 años. Los datos personales recogidos y tratados están protegidos por medidas de carácter técnico y organizativo adecuadas para garantizar un nivel de seguridad apropiado al riesgo entrañado.

El Cliente queda informado de que dispone del derecho de acceso, rectificación, eliminación, limitación, portabilidad (si procede) y oposición sobre los datos proporcionados. El Cliente podrá ejercer estos derechos a través del servicio DPO de la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac escribiendo a la dirección de correo electrónico dpo@gouffre-de-padirac.com. Asimismo, el Cliente dispone del derecho a presentar una reclamación ante la CNIL (Comisión Nacional de Informática y Libertades).

Article 9. DERECHO APLICABLE

Cualquier discrepancia, por la causa que sea, se someterá a un intento de conciliación mediante carta certificada con acuse de recibo. No obstante, ello no será requisito previo para la solicitud de medidas cautelares.

De conformidad con las disposiciones del artículo L133-4 del Código del consumidor francés, el Cliente queda informado de la posibilidad de recurrir, en caso de impugnación, a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otra modalidad alternativa para la solución de conflictos. El mediador referente es MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303 - 75823 Paris.

Las presentes condiciones generales de venta se rigen, tanto para su interpretación como para su aplicación, por lo dispuesto en el derecho francés. Si, en el plazo de treinta (30) días naturales desde la fecha de recepción por parte del destinatario de la solicitud de conciliación, no se produjese una solución amistosa, los litigios relacionados con la celebración, validez, interpretación, ejecución o rescisión del contrato corresponderán a los tribunales competentes de la ciudad de París (75).

SERVICIO COMERCIAL Y RESERVAS DE GRUPOS

Le Gouffre
46500 PADIRAC
resa@gouffre-de-padirac.com
Tel.: +33 (0)5 65 33 77 37
Fax.: +33 (0)5 65 33 71 86