

## **FONCTIONNEMENT DE LA BOUTIQUE VIRTUELLE ET CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CONTRATS DE PRODUITS ET SERVICES.**

Turisme de Barcelona est l'organisme officiel constitué en 1993 par la Municipalité de Barcelone et la Chambre de Commerce de Barcelone et qui a pour objectif la promotion touristique et commerciale de la ville de Barcelone. Pour atteindre ses objectifs, Turisme de Barcelona a créé une boutique on-line sous le domaine [tickets.visitbarcelona.com](https://tickets.visitbarcelona.com), à travers laquelle elle commercialise des produits et services, les siens propres et ceux d'autres opérateurs.

Les coordonnées permettant l'identification de l'entreprise sont:

TURISME DE BARCELONA

NIF: P5890003F

Passatge de la Concepció, 7-9

08008 Barcelona

Téléphone: [\[34\] 932 853 832](tel:+34932853832)

E-mail: [info@barcelonaturisme.cat](mailto:info@barcelonaturisme.cat)

### **1. Normes générales**

- Pour acquérir les produits ou services de cette boutique virtuelle, il faut remplir les champs avec les données demandées et accepter les conditions générales présentes. Cette acceptation signifiera l'accord exprimé, plein et sans réserves de la totalité des conditions générales exposées dans la version publiée par Turisme de Barcelona et qui obligera les deux parties.
- Les achats pourront être formalisés en catalan, castillan, anglais, français et italien.
- Turisme de Barcelona veillera à ce que tous les produits et services proposés aient la couverture légale, les garanties de qualité et si nécessaire, les assurances correspondantes.
- Dans le cas des achats d'entrées pour les spectacles, Turisme de Barcelona s'efforcera d'attribuer les meilleurs emplacements en fonction des places disponibles.
- Le système émettra un reçu de paiement personnel où figureront le détail des services et produits acquis et le détail du prix total et des impôts et taxes.
- Toutes les transactions auront lieu à travers des plateformes de paiement sûres et avec une garantie totale de confidentialité de vos données personnelles.
- Toutes les cartes de crédit du réseau Visa, Master Card et American Express sont acceptées.

- Après la validation de votre paiement, la transaction sera définitive et vous recevrez un courriel de confirmation avec les détails de votre transaction.

## **2. Types de paiement**

- En effectuant l'achat de certains produits ou services, on réglera 100% de la valeur en ligne pour les uns et pour d'autres, seulement un acompte. Dans ce dernier cas, le reste sera réglé directement au prestataire de service.
- Tous les prix et paiements apparaissent avec taxes et impôts inclus.

## **3. Échange de reçus de paiement**

- De manière générale, l'échange aura lieu au même endroit que la prestation du service ou du spectacle ou bien dans l'un des bureaux d'information de Tourisme de Barcelona.
- L'échange se fera sur présentation du voucher original et d'un document permettant de vous identifier.
- Dans le cas de produit sans date explicite d'échange (et en accord avec le point 4), il est possible de faire l'échange du service dans l'année naturelle d'achat. Uniquement au cas où les achats aient eu lieu pendant le mois de décembre, la date d'échange sera étendue au mois de février de l'année suivante.

## **4. Annulations, changements, modifications et Échelle de réduction**

- Une fois l'achat effectué, vous pourrez faire des annulations et des changements, quelle se soit la raison, jusqu'à 48 heures avant la prestation du service. Dans le cas de produits sans date explicite de rechange, vous pourrez réaliser des changements et des annulations jusqu'à 60 jours après la date d'achat, toujours dans le cas où vous n'avez pas utilisé le service.
- Le système des annulations et des changements se fera toujours à travers le Centre d'Attention au Client (tél.: +34 932853834; ou par courriel [info@barcelonaturisme.com](mailto:info@barcelonaturisme.com)), qui confirmera le changement et effectuera les démarches pour les remboursements possibles par le même système d'achat.
- En cas d'annulation ou changement du spectacle ou service par le promoteur, ou annulations pour cause de force majeure, Tourisme de Barcelona ne dédommagera pas au-delà du remboursement de l'argent par le même système d'achat.

## **5. Procédure pour la formalisation du contrat**

- Une fois que le Client aura sélectionné les produits ou services, il fera un click sur le bouton «payer» et remplira le formulaire avec ses données. À partir de ce moment-là, il

- sera considéré comme client de Tourisme de Barcelona et l'on considèrera qu'il accepte toutes les conditions générales d'achat et celles spécifiques à chaque produit ou service.
- Toutes les transactions auront lieu à travers des plateformes de paiement sûres et avec une garantie totale de confidentialité de vos données personnelles.
  - Le système générera un voucher qu'il enverra à l'adresse mail du client et qui servira de reçu de son acquisition.
  - Dans le cas de l'achat de différents produits ou services dans le même processus, le système émettra un voucher pour chaque type de service et fournisseur.
  - S'il ne reçoit pas le voucher ou le perd, le client devra prendre contact avec notre service d'attention au client. Téléphone: [34] 932 853 832 - E-mail: [info@barcelonaturisme.com](mailto:info@barcelonaturisme.com).
  - Tourisme de Barcelona s'engage à ce que le service sera fourni aux dates accordées et dans les conditions habituelles de qualité, dans chaque cas, et ce, aussi bien dans les cas où Tourisme de Barcelona est prestataire de service que lorsqu'il agit en tant qu'intermédiaire.

#### **6. Arbitrages et lois applicables**

Les différents seront réglés devant la Junta Arbitral de Consum de la ville de Barcelone ou, le cas échéant, devant les Tribunaux de Barcelone et les réglementations applicables seront celles en vigueur dans la législation espagnole concernant le commerce électronique.