

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS - SÈVRES MANUFACTURE ET MUSÉE NATIONAUX

25 SEPTEMBRE 2019

Conditions Générales de Vente

Applicables aux visiteurs individuels. Vente sur place et en ligne.

- Article 1 – Objet
- Article 2 – Définitions
- Article 3 – Acceptation
- Article 4 – Champ d’application des présentes CGV
- Article 5 – Conditions d’utilisation
- Article 6 – Modalités de commande
- Article 7 – Tarifs
- Article 8 – Modalités et sécurisation des paiements
- Article 9 – Traitement des données à caractère personnels
- Article 10 – Cookies
- Article 11 – Conditions de remboursement et d’échange des billets
- Article 12 – Réclamations
- Article 13 – Responsabilité
- Article 14 - Preuve, conservation et archivage
- Article 15 – Intégralité des CGV
- Article 16 - Droit applicable et Litiges

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») sont applicables à compter du 1^{er} octobre 2019.

Article 1^{er} – Objet

Les présentes CGV s'appliquent entre :

L'établissement public Cité de la céramique–Sèvres & Limoges (ci-après dénommé l'« Établissement »), établissement public national à caractère administratif créé par le décret n° 2009-1643 du 24 décembre 2009 modifié, dont le siège est situé 2 place de la Manufacture à Sèvres (92310).

SIRET : 130 008 857 00018

Numéro de téléphone : 01 46 29 22 05

E-mail : info@sevresciteceramique.fr

Site internet : <https://www.sevresciteceramique.fr>

Et :

Toute personne physique ou morale effectuant un achat (ci-après dénommée l'« Acheteur ») au guichet ou sur le site de vente en ligne « sevresmanufactureetmusee.fr » (ci-après dénommé le « Site »).

Les présentes CGV visent à définir les modalités de vente sur place et en ligne entre l'Établissement et l'Acheteur applicables à la commande, au paiement et à la livraison de billets valables uniquement pour un droit d'accès au Musée national de la céramique à Sèvres, des visites à titre individuel regroupées (moins de 10 personnes) et des ateliers de pratique.

Article 2 - Définitions

Tous les termes ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :

« Billet » : Désigne les produits de droit d'entrée, les produits de prestation de visite du Musée national de la céramique à Sèvres (ci-après désigné le « Musée ») et/ou des ateliers de la Manufacture nationale de Sèvres (ci-après désignée la « Manufacture »), et les produits d'atelier de pratique, quel que soit son mode de délivrance et son support, achetés par l'Acheteur sur place ou sur le Site.

« Commande » : Tout contrat liant l'Acheteur à l'Établissement pour la souscription d'un ou plusieurs Produit(s).

« Produit » : Constitue un Produit au sens des présentes CGV, la vente à un prix applicable d'un droit d'entrée, d'une ou plusieurs visite(s) à titre individuel et d'un ou plusieurs atelier(s) de pratique.

« Droit d'entrée » : Prestation permettant l'accès aux collections permanentes et aux expositions temporaires du Musée ainsi qu'aux ateliers de la Manufacture, dans le respect du règlement de visite de l'Établissement.

« Visite » : Prestation permettant de visiter le Musée et/ou les ateliers de la Manufacture avec un animateur spécialisé selon des horaires fixes. La réservation est obligatoire pour toute visite à titre individuel regroupée (moins de 10 personnes).

« Atelier de pratique » : Prestation permettant un large choix d'approche artistique pour découvrir les collections du Musée et les savoir-faire de la Manufacture avec un animateur spécialisé.

« CGV » : Désigne les présentes conditions générales de vente de Produits sur place ou en ligne applicables à la passation et au suivi des commandes.

Article 3 – Acceptation

3.1 L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à la validation de sa commande, et garantit qu'il dispose pleinement de la capacité juridique pour passer la Commande. Toute validation de la commande vaut acceptation par l'Acheteur des présentes CGV.

3.2 L'Établissement se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. En cas de modification, les conditions applicables à une Commande sont celles en vigueur au jour de la Commande.

Article 4 – Champ d’application des présentes CGV

- 4.1 Les présentes CGV s’appliquent à la vente des Billets, achetés à l’unité au guichet du Musée ou sur le Site, pour les prestations de Droits d’entrée, de Visites et/ou d’Ateliers de pratique, ainsi que l’offre « *Mon anniversaire à Sèvres* ».
- 4.2 Le nombre de Billets vendus au guichet et/ou en ligne par commande et par personne est limité comme suit :
- droit d’entrée individuel : 9
 - visite guidée du Musée : 9
 - visite guidée de la Manufacture : 9
 - visite guidée du Musée et de la Manufacture : 9

Article 5 – Conditions d’utilisation

- 5.1 Prestations auxquelles le Droit d’entrée ouvre droit.

Les titres de Droit d’entrée vendus au guichet ou en ligne donnent un droit d’accès aux espaces des collections permanentes et des expositions temporaires du Musée. Ils sont valables uniquement pour des visites à titre individuel regroupées (moins de 10 personnes).

- 5.2 Durée de validité du Billet délivré.

Les Billets de Droit d’entrée sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, la date et l’heure mentionnées. Toute sortie est définitive.

La première personne à présenter le Droit d’entrée est présumée en être le porteur légitime. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet ou utiliserait un billet contrefait s’exposerait à des poursuites pénales.

Le visiteur doit conserver son Droit d’entrée par devers lui durant toute la durée de la prestation.

- 5.3 L’Acheteur s’engage à respecter le règlement de visite exposé en ligne sur le site internet de l’Établissement.

Article 6 – Modalités de commande

- 6.1 La Commande s’effectue au guichet du Musée.

Le titre de Droit d’entrée est en vente au guichet dès l’ouverture du Musée et jusqu’à la demi-heure précédant sa fermeture. Au-delà de ce créneau horaire, les porteurs de Billets se verront refuser l’accès.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par l’Acheteur n’est possible une fois le paiement confirmé. Conformément aux dispositions de l’article L. 221-28-12° du Code de la consommation, l’Acheteur ne bénéficie pas du droit de rétractation.

6.2 La Commande s'effectue sur le Site.

Les ventes des Billets d'activités à séances (Ateliers de pratique, visites individuelles regroupées du Musée ou de la Manufacture) sont traitées dans la limite des contingents alloués à une offre.

La Commande des Billets d'activités à séances s'effectue à partir de la date d'ouverture de vente indiquée dans le calendrier du site Internet de l'Établissement. Les dates d'ouverture des ventes peuvent être modifiées par l'Établissement sans préavis.

6.3 Obtention du Billet

Les Billets sont selon le format choisi :

6.3.1 Imprimables ou téléchargeables par l'Acheteur via son espace personnel Digitick dès la validation du paiement de sa Commande par internet.

Le Billet imprimable ou téléchargeable à domicile permet à l'Acheteur d'imprimer (en noir et blanc ou en couleur) les Billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Chaque Billet est fourni sous forme d'un fichier au format « .PDF ». À chaque place achetée correspond un Billet.

Les Billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code-barres unique. La validité des Billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée à l'aide de lecteurs de code-barres. Les Billets reproduits, copiés ou imités ne permettront pas l'accès au Musée et/ou à la Manufacture.

Il appartient à l'Acheteur de s'assurer que le Billet imprimable à domicile présenté sous format papier comporte un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout Billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

6.3.2 Délivrés au guichet du Musée lorsqu'ils sont achetés sur place.

6.3.3 A la réception du Billet, l'Acheteur doit vérifier qu'il est bien conforme à la Commande.

Article 7 – Tarifs

7.1 Les prix des Billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises et frais inclus, payables en cette seule monnaie. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la commande. L'Établissement se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment.

7.2 Plusieurs tarifs sont proposés en fonction du type de visite, de l'âge ou du statut du visiteur. Les conditions tarifaires sont celles affichées au guichet du Musée et sur le site internet de l'Établissement (<https://www.sevrescitereceramique.fr>) au moment de la commande. Le justificatif en cours de validité accordant la réduction sera demandé lors du contrôle du Billet.

7.3 L'obtention d'une contremarque permettant la gratuité d'accès se fait uniquement au guichet du Musée, sur présentation d'un justificatif valable en cours de validité.

7.4 Les Billets demeurent la propriété de l'Établissement jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix.

- 7.5 L'Établissement se réserve le droit de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le Billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'Acheteur du Billet, au moyen d'une pièce d'identité en cours de validité. Sont acceptées à ce titre : carte d'identité, passeport, permis de conduite et livret de famille pour les enfants.
- 7.6 L'Établissement se réserve le droit de refuser toute entrée sur le site en cas de présentation d'un Billet en méconnaissance des conditions énoncées ci-dessus.

Article 8 – Modalités et sécurisation de paiement

8.1 Modalités de règlement

L'achat au guichet du Musée d'un ou plusieurs Billets donne lieu à un paiement en euros, une seule fois par carte bancaire (Visa / Mastercard / Carte Bleue), par chèque bancaire (à l'ordre de « RRSCC Librairie Billetterie » avec présentation d'une pièce d'identité en cours de validité), en espèces ou en chèque-vacances (tarif fixe, la monnaie n'est pas rendue.)

Pour les achats de Billets par internet, seul un règlement par carte bancaire est autorisé (Visa / Mastercard, Carte Bleue).

Le Site, opéré par Digitick, utilise le service de paiement sécurisé PayBox (<http://www.paybox.com>) certifié conforme au standard PCI/DSS.

Les données confidentielles (numéro de carte bancaire à 16 chiffres et date d'expiration) sont transmises chiffrées par Digitick à la plate-forme de paiement PayBox et ne sont pas stockées mais prises en charge directement par le service de paiement. L'Établissement garantit que les moyens et prestations de chiffrement utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration du responsable du cryptage, en application de la législation en vigueur.

Le montant de la Commande est débité au moment de la validation du paiement.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes CGV sera refusé par l'Établissement.

8.2 Confirmation

Une fois la transaction effectuée, l'Acheteur recevra un courrier électronique automatique de confirmation sur l'adresse électronique qu'il aura préalablement indiqué.

Article 9 - Traitement des données à caractère personnel

- 9.1 Les informations demandées à l'Acheteur lors de l'achat des Produits sur le Site sont celles strictement nécessaires au traitement et au suivi de sa Commande, et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le Billet

Elles permettent également à l'Établissement d'adresser à l'Acheteur des informations sur l'Établissement, sauf opposition de sa part en cochant la case prévue à cet effet au moment de la confirmation de la Commande. L'Acheteur peut à tout moment se désinscrire en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans chaque courrier électronique.

- 9.2 Les données bancaires seront supprimées une fois la transaction effectuée et ne peuvent être en aucun cas revendues à un tiers.
- 9.3 Les données collectées dans le cadre du traitement et du suivi de la Commande sont réservées à l'usage des services habilités de l'Établissement et peuvent être communiquées à ses prestataires sous-traitants qui interviennent dans le processus d'achat des Billets ou la réalisation de prestations, objet des Produits. Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées pendant une durée de trois ans à compter du dernier achat et, en cas d'abonnement à la lettre d'information, pendant la durée de l'abonnement.
- 9.4 Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « *Informatique et Libertés* » et au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « *Règlement Général sur la Protection des Données* », l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données qui le concernent. L'Acheteur peut ainsi exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques ou périmées. L'Acheteur peut également exercer ses droits d'opposition et de limitation du traitement de ses données ainsi que son droit à la portabilité des informations le concernant.
- 9.5 Afin d'exercer ses droits, l'Acheteur peut adresser une demande par courrier, auquel sera joint un justificatif d'identité (photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité) au Délégué à la protection des données du Ministère de la culture, à l'adresse suivante :

Ministère de la culture
À l'attention du délégué à la protection des données (DPD)
182 rue Saint Honoré
75001 Paris

- 9.6 L'Acheteur dispose également d'un droit de recours auprès d'une autorité nationale de contrôle, telle que la Commission nationale de l'informatique et des libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Article 10 – Cookies

- 10.1 L'Acheteur est informé que lors de ses visites sur le Site un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le cookie est un bloc de données qui ne permet pas d'identifier l'utilisateur mais sert à enregistrer les informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site. Les cookies sont utilisés notamment dans un but statistique, et pour faciliter la navigation sur le site.
- 10.2 L'Acheteur est informé qu'il peut s'opposer à l'enregistrement de ces « cookies » en configurant son ordinateur conformément notamment aux instructions décrites sur le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés : www.cnil.fr.
- 10.3 L'utilisation des cookies peut être désactivée par la sélection des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une telle désactivation peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du Site.

Article 11 – Conditions de remboursement et d'échange des Billets

- 11.1 La vente de Billets est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.
- 11.2 Les Billets sont incessibles, non échangeables, non remboursables et ne peuvent être revendus, même en cas de perte ou de vol ou d'oubli lors de la visite. En raison d'impératifs de sécurité qui lui seraient assignés, l'Établissement se réserve le droit de fermer ou modifier ses horaires d'ouverture.
- 11.3 En cas d'annulation ou de modification de la prestation figurant sur le Billet, l'Établissement s'engage à communiquer les annulations ou modifications des expositions et manifestations auprès des Acheteurs aussi bien par une communication sur site que par l'envoi de messages informatifs par courrier électronique à l'adresse renseignée au moment de l'achat.
- 11.4 A l'exception des cas de force majeure mentionnés à l'article 13.1 ci-après, l'Établissement proposera tout d'abord à l'Acheteur le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent ; dans le cas où ce report ne pourrait être réalisable, charge à l'Acheteur de procéder à une demande de remboursement dans la limite d'un (1) mois suivant la date de la prestation initialement prévue, sur présentation du Billet non invalidé et de ses coordonnées bancaires, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque, par courrier électronique à visite@sevresciteceramique.fr ou par courrier adressé à Sèvres – Manufacture et musée nationaux, service des publics, 2 place de la Manufacture, 92310 Sèvres.

Article 12 - Réclamations

- 12.1 Tout réclamation devra être formulée par écrit et adressée à l'Établissement à l'adresse suivante :
- Sèvres – Manufacture et musée nationaux
Service des publics
2 place de la Manufacture
92310 Sèvres
- 12.2 L'Acheteur dispose d'un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la date d'achat du Billet pour procéder à une réclamation.
- 12.3 Pour tout délai, le cachet de la poste fera foi.

Article 13 - Responsabilité

- 13.1 L'Établissement ne saurait être tenu responsable de toute inexécution ou mauvaise exécution qui serait imputable à l'Acheteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou encore qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les guerres, les émeutes, les insurrections, les restrictions gouvernementales ou légales, les incendies, les problèmes d'importation ou d'exportation, les grèves, les pénuries, les interruptions de transport, les tremblements de terre, les tempêtes et inondations.

- 13.2 Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, l'Établissement ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du Billet, soit du fait de l'Acheteur, soit du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit du fait de pannes d'ordinateur, de serveur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet, d'une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13.1 ci-avant.
- 13.3 L'Établissement ne pourrait être tenu responsable de l'usage des Billets achetés, l'Acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.
- 13.4 L'Établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du ou des Billets, y compris dans l'enceinte de l'Établissement.

Article 14 – Preuve, conservation et archivage

- 14.1 Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'Établissement ou tout prestataire de service de ce dernier, dans les conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenues entre les parties.
- 14.2 L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément aux articles 1316-1 à 1316-3 du Code civil.

Article 15 – Intégralité des CGV

- 15.1 L'Établissement et l'Acheteur reconnaissent que les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles.
- 15.2 Si, pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes CGV devait être déclarée nulle, illégale ou inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces CGV, ni altérer les autres dispositions des présentes CGV.

Article 16 – Droit applicable et Litiges

- 16.1 Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.
- 16.2 Conformément aux dispositions de l'article L. 211-3 du Code de la consommation, en cas de litige pouvant s'élever entre l'Établissement et l'Acheteur à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV, l'Acheteur demeure libre de saisir un tiers médiateur ou conciliateur en vue de parvenir à un règlement amiable dudit litige.
- 16.3 A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort de l'Établissement.