
**CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LES GROUPES -
SÈVRES MANUFACTURE ET MUSÉE NATIONAUX**

25 SEPTEMBRE 2019

Conditions Générales de Vente

Applicables aux groupes. Vente sur place et à distance.

- Article 1 – Objet
- Article 2 – Définitions
- Article 3 – Acceptation
- Article 4 – Produits proposés à la vente
- Article 5 – Modalités de commande
- Article 6 – Conditions d'utilisation
- Article 7 – Tarifs
- Article 8 – Modalités de paiement
- Article 9 – Conditions d'annulation et d'échange des Billets
- Article 10 – Traitement des données à caractère personnel
- Article 11 - Réclamations
- Article 12 – Responsabilité
- Article 13 – Intégralité des CGV
- Article 14 – Droit applicable & Litiges

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

Article 1^{er} – Objet

Les présentes CGV ont pour objectif de définir les dispositions contractuelles entre :

L'Établissement public la Cité de la céramique–Sèvres & Limoges, 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) (ci-après dénommé l'« Établissement »).

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 ») achetant des billets sur place et à distance.

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 ») ainsi que de la Manufacture nationale de Sèvres (ci-après désignée la « Manufacture »), les produits de prestation d'ateliers de pratique, quel que soit son mode de délivrance et son support, achetés par l'Acheteur sur place et à distance.

« 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 visites en groupe (à partir 10 personnes) et d'un ou plusieurs atelier(s) de pratique.

« Droit d'entrée » : Prestation permettant d'accéder aux collections permanentes et aux expositions temporaires du Musée et/ou des ateliers de la Manufacture.

« Visite » : Prestation de visite guidée du Musée et/ou des ateliers de la Manufacture avec un animateur selon des horaires fixes. La réservation est obligatoire pour toute visite en groupe (à partir de 10 personnes), que ce soit pour des adultes, des scolaires, des publics relevant du champ social ou en situation de handicap.

« Atelier de pratique » : Prestation de stage d'activité pratique avec un animateur fourni par l'Établissement.

« CGV » : Désigne les présentes conditions générales de vente de Produits sur place et à distance.

Article 3 - Acceptation

3.1 L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à sa Commande et garantit qu'il dispose pleinement de la capacité juridique pour passer la Commande. Le fait de passer 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 sont celles en vigueur au jour de l'enregistrement de la Commande.

Article 4 – Produits proposés à la vente

4.1 Les présentes CGV s'appliquent à la vente des Produits suivants :

=> Droit d'entrée groupe permettant d'accéder aux salles des collections permanentes et des expositions temporaires, ainsi qu'aux ateliers de la Manufacture, dans le respect du règlement de visite de l'Établissement. Il est valable pour une entrée unique.

=> Visite en groupe permettant d'accéder aux salles des collections permanentes et des expositions temporaires du Musée avec un guide fourni par l'Établissement. Il est valable pour une entrée unique.

=> Visite en groupe permettant d'accéder aux salles des collections permanentes et expositions temporaires du Musée ainsi que dans les ateliers de la Manufacture avec un guide fourni par l'Établissement. Il est valable pour une entrée unique.

=> Visite en groupe permettant d'accéder uniquement aux ateliers de la Manufacture avec un guide conférencier fourni par l'Établissement. Il est valable pour une entrée unique.

=> Ateliers de pratique à la manière de Sèvres, stage d'activité pratique de deux heures sur les techniques et le savoir-faire de Sèvres, avec un animateur fourni par l'Établissement.

=> Ateliers de pratique, stage d'activité pratique de deux heures sur les techniques et le savoir-faire de Sèvres, avec un animateur fourni par l'Établissement.

4.2 Un groupe doit au maximum comporter 25 personnes pour la visite du Musée et 20 personnes pour la visite de Manufacture ; visiteurs exonérés inclus, à l'exception des groupes scolaires, autorisés à hauteur d'une classe.

Les groupes de visites, libres ou guidées, sont admis sur réservation uniquement, aux horaires d'ouverture du Musée.

Article 5 – Modalités de commande

5.1 La commande s'effectue par réservation à distance.

Les Produits proposés à la vente peuvent faire l'objet d'une demande de réservation à distance au moins trois semaines précédant la date de la prestation choisie, par téléphone au 01 46 29 22 00 ou par courrier électronique à : visite@sevresciteceramique.fr.

Dès réception de la demande de réservation, un bon de commande est édité par l'Établissement et envoyé par courrier électronique à l'adresse renseignée par l'Acheteur.

La réservation est considérée comme effective dès retour du bon de commande dûment complété, daté et signé, au plus tard dix jours ouvrés avant la date de la prestation.

Toute demande engagée devra être payée, même en cas d'annulation. Aucun remboursement ne pourra être effectué passé la limite des dix jours ouvrés précédant la date de la prestation choisie.

5.2 La commande s'effectue au guichet du Musée.

Seuls les Droits d'entrée pour un groupe sont en vente au guichet aux horaires d'ouverture du Musée, dès l'ouverture jusqu'à la demi-heure précédant sa fermeture. Au-delà de ce créneau horaire, les porteurs de Billets se verront refuser l'accès.

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, l'Acheteur ne bénéficie pas du droit de rétractation.

La délivrance du Billet se fait uniquement sur place, au guichet du Musée. Merci de vous munir d'une pièce d'identité pour chaque participant. Il n'est pas possible de retrancher des participants à un Billet.

Le groupe arrivant au Musée avec un nombre de participants supérieur à celui initialement prévu, devra s'acquitter des Droits d'entrée supplémentaires pour chaque participant supplémentaire.

Il est possible de modifier le nom de l'Acheteur, responsable du groupe, par téléphone au 01 46 29 22 00.

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

Article 6 – Conditions d'utilisation

6.1 Présentation et utilisation des Billets.

6.1.1 Les Billets de droit d'entrée en groupe sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, la date et l'heure mentionnées. Un accès aux collections permanentes et aux expositions temporaires du Musée sera toutefois autorisé à toute personne s'étant acquitté du Droit d'entrée pour la journée concernée.

6.1.2 Chaque Billet est incessible. Aucun ne peut faire l'objet d'une revente.

6.1.3 La première personne, responsable du groupe, à présenter le Billet est présumée en être le porteur légitime.

6.1.4 Toute personne qui reproduirait illégalement un Billet et/ou utiliserait un Billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales. L'Établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies à l'insu de l'Acheteur, y compris dans l'enceinte de l'Établissement.

6.1.5 En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, l'Établissement se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée.

6.2 Modalités de visite en groupe.

6.2.1 Les visites de groupes s'effectuent sous la conduite d'un responsable qui s'engage à faire respecter le règlement de visite exposé sur le site internet de l'Établissement.

Pour les groupes scolaires ou périscolaires, il est exigé un accompagnateur pour cinq élèves de maternelle, un pour dix élèves jusqu'à la 3^{ème} et un pour quinze élèves en lycée. Ils bénéficient de la gratuité.

6.2.2 Les groupes doivent impérativement se présenter au guichet du Musée quinze minutes avant le début de la visite. Au-delà de trente minutes après cet horaire, le groupe perd le bénéfice des Billets, à savoir : la prestation de Visite guidée, les Droits d'entrée des membres du groupe, sans ouvrir droit à remboursement.

6.2.3 Le Droit d'entrée des membres du groupe sont valables pour une entrée unique au sein des collections permanentes et expositions temporaires sur la journée concernée.

- 6.2.4 Le responsable du groupe doit arborer les Billets de manière visible pendant toute la durée de la visite.
- 6.3 Le droit de parole.
- 6.3.1 Le droit de prendre la parole dans les salles du Musée est soumis à autorisation et doit être acquitté selon le tarif en vigueur au moment de la Commande. L'organisation de visites guidées avec un droit de parole s'applique uniquement aux collections permanentes du Musée. Elles doivent notamment être assurées par des personnes qualifiées titulaires de la carte professionnelle de guide-conférencier délivrée dans les conditions fixées en application de l'article L. 221-1 du code du tourisme.
- 6.3.2 Le droit de prendre la parole et le recours à un guide-conférencier n'exonèrent pas de s'acquitter du Droit d'entrée.

Article 7 – Tarifs

- 7.1 Les prix des Billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises, payables en cette seule monnaie. Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la Commande, affiché au guichet et sur le site internet de l'Établissement : www.sevresciteramique.fr.
- 7.2 L'Établissement se réserve le droit de modifier le tarif d'entrée à tout moment.
- 7.3 Le groupe de visiteurs susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou d'une exonération devra présenter à l'achat du Billet, le justificatif afférent en cours de validité, nominatif et avec photographie. En cas de non présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès au tarif réduit ou l'exonération sera refusé.

Article 8 – Modalités de paiement

- 8.1 Les moyens de paiement acceptés par l'Établissement dès le premier euro s'effectuant au guichet du Musée sont :
- carte bancaire (VISA / Mastercard / Carte Bleue) ;
 - espèces ;
 - chèque bancaire (à l'ordre « RRSCC Librairie Billetterie » avec présentation d'un pièce d'identité en cours de validité).
- 8.2 Les moyens de paiement acceptés par l'Établissement dès le premier euro s'effectuant à distance par téléphone ou par courrier électronique, sont :
- virement ;
 - mandat administratif.
- 8.3 Tout mode de paiement non prévu aux présentes CGV sera refusé par l'Établissement.

Article 9 – Conditions d'annulation et d'échange des Billets

- 9.1 La vente des 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.

- 9.2 Les Billets sont incessibles et non échangeables à partir du moment où le bon de commande est signé. En raison d'impératifs de sécurité qui lui seraient assignés, l'Établissement se réserve le droit de fermer ou modifier ses horaires d'ouverture.
- 9.3 En cas d'annulation de la prestation figurant sur le Billet, l'Établissement s'engage à communiquer les annulations ou modifications auprès des Acheteurs aussi bien par une communication sur site internet de l'Établissement, que par l'envoi de messages électroniques informatifs.
- 9.4 En cas d'annulation, de modification ou d'erreur de traitement de la demande par l'Établissement, celui-ci 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 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@sevrescitereceramique.fr ou par courrier adressé à : Sèvres - Manufacture et musée nationaux, service des publics, 2 place de la Manufacture, 92310 Sèvres.
- 9.5 En cas de modification par l'Acheteur, une demande devra être reçue par l'Établissement au plus tard dix (10) jours ouvrés précédant la date de la prestation choisie. Si le délais d'envoi est respecté, une proposition de report sera présentée à l'Acheteur au plus tard une (1) semaine avant la date nouvellement choisie.

Dans le cas où ce report ne pourrait être réalisable, l'Acheteur ne pourra pas bénéficier du remboursement de la prestation. L'Acheteur devra donc s'acquitter du montant total de la prestation.

Article 10 - Traitement des données à caractère personnel

- 10.1 Les informations demandées à l'Acheteur lors de l'achat des Produits sont celles strictement nécessaires au traitement et au suivi de sa Commande, et son également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le Billet
- 10.2 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.
- 10.3 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 inexactes, 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.

- 10.4 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

- 10.5 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 11 - Réclamations

- 11.1 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

- 11.2 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.
- 11.3 Pour tout délai, le cachet de la poste fera foi.

Article 12 - Responsabilité

- 12.1 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.
- 12.2 L'Établissement ne pourrait être tenu responsable de l'usage des Billets, l'Acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.
- 12.3 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 13 – Intégralité des CGV

- 13.1 L'Établissement et l'Acheteur reconnaissent que les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles.

- 13.2 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 14 – Droit applicable et Litiges

- 14.1 Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.
- 14.2 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.
- 14.3 A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort de l'Établissement.