



BILLETTERIE EN LIGNE
DES MONUMENTS ET MUSEES
DU CONSEIL DEPARTEMENTAL D'INDRE-ET-LOIRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

Les présentes conditions générales de vente sont applicables pour tout achat effectué pour la visite d'un monument ou musée propriété du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, collectivité territoriale sise Hôtel du Département – Place de la Préfecture – 37927 TOURS cedex 9 (SIRET 223 700 014 00010), par l'intermédiaire de la plateforme de vente en ligne y étant spécifiquement dédiée (ci-après « le Site internet »).

Le Client, tel que défini ci-après, est invité à lire intégralement les présentes conditions générales de vente qui visent à définir les relations contractuelles entre le Client et le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ainsi que les conditions applicables à l'achat de billets en ligne.

Tout achat entraîne, de la part du Client, acceptation pleine et entière de ces conditions. Le Client (dont la définition est donnée à l'article 1) déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur sur le site internet à la date d'achat du billet. Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire se réserve le droit de les adapter ou de les modifier à tout moment.

Article 1 : Définitions

Billet : désigne le ticket d'entrée permettant de visiter un monument ou musée propriété du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, quels que soient les modes de délivrance et supports, achetés par le Client sur le site internet. Les tarifs des billets sont disponibles sur le site internet. Le tarif applicable est celui en vigueur, pour le monument ou musée concerné, le jour de l'achat.

Client : désigne toute personne effectuant un achat de Billet sur le Site internet et ayant accepté les présentes Conditions Générales de Vente selon les modalités prévues à l'article 3.

Conditions Générales de Vente : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets. Ces conditions (2^e version) ont été actées par l'Assemblée départementale, par l'intermédiaire d'une délibération datée du 26 avril 2019.

Cette délibération est librement accessible sur le site internet du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, www.touraine.fr.

Visiteur : désigne la personne réalisant l'acte de visite dans un monument ou musée propriété du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, moyennant la présentation d'un Billet.

Article 2 : Billets proposés à la vente

Les billets mis en vente par l'intermédiaire du Site internet donnent un droit d'accès aux monuments et musées propriétés du Conseil départemental d'Indre-et-Loire. Ils sont valables pour des visites à titre individuel.

Avant tout acte d'achat, le Client prend connaissance des conditions d'ouverture du site au public. Il prend également connaissance des réductions voire gratuits auxquelles il peut être éligible, détaillées sur le Site internet, et reconnaît disposer d'une information complète dès lors qu'il procède à l'acte d'achat. Si un billet à tarif réduit ou gratuit est acheté en ligne, le Client s'engage à ce que chaque Visiteur concerné produise un justificatif en cours de validité à l'occasion de son entrée dans le monument ou musée concerné.

Si certains types de billets ne sont pas accessibles en ligne, le Client renonce à leur achat par l'intermédiaire du site internet ; il pourra procéder à un achat à la caisse du monument ou musée concerné, le jour de sa visite.

Les billets achetés en ligne ont une validité d'un an.

Article 3 : Processus d'achat

Le Client crée un compte-client en renseignant son adresse électronique et un mot de passe. La création du compte-client suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande : nom, prénom, téléphone, adresse mail.

Deux types de profils sont distingués :

- Les comptes « client professionnel », réservés aux professionnels du Tourisme (Offices de Tourisme, Hébergeurs, Comités d'Entreprise...)
- Les comptes « grand-public », accessibles à tous

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées transmises lors de la création du compte-client soient correctes.

Le Client choisit le nombre de Billets désirés :

- Au minimum dix (10) et au maximum soixante (60) dans le cas d'un Client professionnel
- Dans la limite de dix (10) par produit, dans le cadre d'un compte « grand public »

Chaque Billet donne droit à une entrée unique pour un Visiteur dans le monument défini sur le Billet, à l'exception des billets pour la Cité royale de Loches, qui donnent droit à une entrée unique pour une personne dans les deux monuments suivants : Donjon et Logis.

En achetant en ligne un Billet plein tarif, le Client renonce donc à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour la visite. Le choix d'un tarif réduit ou gratuit proposé sur le Site internet devra être dûment justifié par le Visiteur à l'entrée du monument concerné.

La complétude du processus d'achat aboutit au paiement de la commande, détaillé à l'article 4. Tout paiement de la commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la commande, qui ne peut plus être remise en cause. En cas de refus de paiement, la commande est annulée.

Article 4 : Paiement

Le paiement en ligne s'effectue exclusivement par carte bancaire Visa, MasterCard, Eurocard, Electron ou Maestro.

Le tarif applicable pour chaque Billet acheté est celui en vigueur au jour de la commande ; il est payable en euros, seule monnaie admise, et toutes taxes comprises.

Après vérification de la commande et acceptation des Conditions Générales de Vente dans les conditions visées ci-dessus, le Client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé sur lequel il effectue le paiement en ligne de la commande au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

Le montant de la commande est porté au compte bancaire du Client dès la validation finale de la transaction sur le Site internet.

En cas de rejet de paiement de la part du centre de paiement, la transaction est automatiquement annulée.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Client n'est possible une fois le paiement confirmé.

À l'issue de sa commande, le Client reçoit un courriel de confirmation d'achat et un courriel de confirmation de paiement (justificatif de transaction), envoyé automatiquement par le système de paiement sécurisé. Ce courriel n'a pas valeur de Billet.

Le justificatif de transaction est établi en deux exemplaires : le premier est adressé au Client par courriel, le second est conservé au minimum cinq (5) ans par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire.

Article 5 : Billets

Les Billets sont joints au courriel de confirmation d'achat, au format .pdf. Ils présentent en particulier un QR Code qui permet d'en garantir l'unicité. Les Billets peuvent être soit imprimés avant présentation sur le lieu de visite, soit conservés au format numérique.

En cas d'impression sur support papier, ce support devra être blanc et permettre une parfaite lisibilité du billet imprimé, en particulier de son QR Code. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés. En cas de commande de plusieurs billets simultanément, une impression est nécessaire pour chacun des billets achetés.

En aucun cas le Billet ne pourra être imprimé sur le lieu de visite.

Les Billets achetés sur le Site internet ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés (sauf cas prévu à l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente).

En cas de perte ou de vol, seule la première personne présentant ledit Billet est considérée comme en étant le porteur légitimé ; elle seule bénéficiera de l'accès au lieu de visite.

Aucun duplicata ne pourra être délivré sur le lieu de visite.

Chaque Billet est valable pour une seule et unique visite. Une fois utilisé, le Billet ne permet plus d'accès ultérieur au lieu de visite. Toute sortie dudit lieu est définitive.

Article 6 : Annulation – Remboursement

En application de l'article 4, tout achat sur le Site internet est définitif et ne peut donner lieu à rétractation par le Client.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne saurait être tenu responsable en cas d'événement de force majeure perturbant la bonne tenue de la visite du monument ou musée et entraînant, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public, le Billet ne donnant pas accès à un jour de visite spécifique. Il en va de même pour les impératifs de sécurité qui lui seraient assignés et qui le conduiraient à fermer ou à modifier ponctuellement les horaires d'ouverture des lieux de visite.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire peut être amené à restreindre les horaires d'ouverture ou à fermer les monuments et musées dont il est propriétaire. Dans cette hypothèse et dans la mesure où le Client peut justifier de son incapacité à revenir à une date ultérieure (Billet valable un (1) an à compter de sa date d'émission), la valeur du prix facial du Billet payé par le client hors commission est remboursée par le Conseil départemental à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.

Sous ces conditions, le remboursement est effectué par mandat administratif sur demande écrite de l'intéressé précisant la date à laquelle il n'a pas pu visiter le monument, accompagné de tout document le justifiant, sur présentation d'un Relevé d'Identité Bancaire et de son Billet. Avant tout remboursement, le Billet sera invalidé par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire.

Cette demande ne peut intervenir au-delà de la date de validité du Billet.

Aucun remboursement ne sera effectué sur place.

Cette demande doit être adressée à l'adresse suivante : Conseil départemental d'Indre-et-Loire - Régie principale des monuments et musées départementaux – DAT/SGAF – Place de la Préfecture – 37927 Tours cedex 9 ; courriel : vel_monuments@departement-touraine.fr

En cas d'erreur du Client au moment de la commande, qui l'aurait amené à acquérir un billet à tarif réduit ou gratuit pour lequel le Visiteur n'est pas en mesure de fournir un justificatif en cours de validité, le Client peut solliciter le remboursement du Billet acheté par erreur sous réserve d'achat, à la billetterie du monument ou musée concerné, d'un billet à un tarif auquel il peut concrètement prétendre.

La demande de remboursement sera formulée par demande écrite, à l'aide du formulaire disponible sur le lieu de visite ou sollicité par courriel à l'adresse vel_monuments@departement-touraine.fr. Le Billet acheté par erreur doit être joint à la demande de remboursement pour annulation, et éviter toute utilisation ultérieure. Le remboursement sera alors réalisé au prix d'achat du Billet, sous réserve d'acceptation du Conseil départemental d'Indre-et-Loire, par mandat administratif à destination du Relevé d'Identité Bancaire fourni par le Client.

Aucun remboursement n'est possible dans le cas où un client aurait acheté un Billet à un tarif moins avantageux que celui auquel il aurait concrètement pu prétendre.

Aucun remboursement n'est possible dans le cas des billets achetés par des clients professionnels.

Article 7 : Conditions d'accès aux monuments et musées

Lors de son arrivée sur le lieu de visite, le Visiteur se présente systématiquement à l'accueil du monument ou musée, muni de son billet. Tout Billet est contrôlé à l'entrée par scannage du QR Code imprimé sur le Billet ou affiché sur support numérique (tablette, smartphone...).

Si le Billet comporte un tarif réduit ou une gratuité, le Visiteur présente un justificatif de ce tarif en cours de validité. A défaut, le Visiteur sera invité à acheter sur place un billet correspondant au tarif auquel il peut effectivement et concrètement prétendre.

Si le Visiteur se présente à l'occasion d'un événement ponctuel mis en place par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire et justifiant une majoration temporaire du tarif d'accès, le Visiteur doit s'acquitter auprès de la billetterie du lieu de visite du montant de la majoration en vigueur.

La visite du monument ou musée se déroule en accord avec le règlement de visite en vigueur, disponible à l'accueil de chaque lieu de visite ou sur son site internet.

Le Billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

Article 8 : Responsabilités

8.1. Pour les prestations

Conformément à l'article L. 121-20-3 du Code de la Consommation, le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les Billets qui serait imputable au fait du Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure tel que considéré par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

8.2 Pour la délivrance des Billets

Sauf dysfonctionnement du Site internet qui lui serait imputable, le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du Billet, imputables soit au fait du Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure tel que considéré par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

8.3 Dispositions relatives à l'utilisation du site

L'achat de Billets par l'intermédiaire du Site internet est réservée aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans au moment de la commande, juridiquement capables de contracter et d'utiliser ledit Site conformément aux présentes Conditions générales de vente.

Le Client est seul responsable de son choix de commander le Billet sur le Site internet et de ses modalités de délivrance. Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne saurait être tenu pour responsable de tout dysfonctionnement lié à un problème de compatibilité entre le Billet et l'environnement informatique du Client.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire n'est pas en mesure de garantir au Client que le Site répond exactement à ses attentes ni qu'aucune erreur n'apparaît au cours de l'utilisation du Site.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle du Conseil départemental d'Indre-et-Loire.

La responsabilité du Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi par le Client ou tout tiers à la suite d'une défaillance d'accès au Site internet, du réseau Internet, des moyens de télécommunications et, plus généralement, due à un événement de force majeure, tel que considéré par la jurisprudence des cours et tribunaux français, lors d'une visite du Site internet ou lors de la passation d'une commande. La responsabilité du Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne peut pas être tenu responsable de toute utilisation non conforme du Site internet par le Client ou tout autre tiers.

Dans l'hypothèse où la responsabilité du Conseil départemental d'Indre-et-Loire serait recherchée en raison d'un manquement du Client à l'une des stipulations des Conditions Générales de Vente, le Conseil départemental d'Indre-et-Loire pourra appeler le Client en garantie.

Article 9 : Propriété intellectuelle

Le Site internet, les textes, images et autres éléments du site sont la propriété du Conseil départemental d'Indre-et-Loire. L'ensemble est protégé par la législation sur le droit d'auteur.

Article 10 : Sécurisation des paiements et protection des données

Le Site internet fait l'objet d'un système de sécurisation.

La solution de paiement en vigueur recourt à un cryptage SSL. Le serveur sécurisé SSL assure la fiabilité de l'e-commerce en cryptant toutes les données personnelles qui sont indispensables pour traiter les commandes (adresses, e-mail, coordonnées bancaires, etc.) au moment de leur saisie. Lors des transferts via Internet, il est impossible de les lire. Les coordonnées bancaires du Client sont ainsi protégées puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement émis par les banques.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire est amené à effectuer un traitement des données personnelles concernant le Client qui sont recueillies à l'occasion de l'inscription sur le Site internet et/ou de toute commande de Billet.

Les données personnelles identifiées comme obligatoires sont impératives pour traiter les commandes et proposer les services en ligne. Si le Client ne renseigne pas les champs identifiés comme obligatoires, le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne pourra pas traiter la commande.

Les données sont conservées dans le compte personnel du Client disponible sur le Site internet, accessible grâce à un identifiant correspondant à l'adresse électronique du Client renseignée par celui-ci lors de l'inscription sur le Site internet et à un mot de passe personnalisé. Ces données, une fois enregistrées, permettent d'effectuer plus rapidement les transactions futures.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire est amené à effectuer un traitement des données personnelles concernant le Client qui sont recueillies à l'occasion de l'inscription sur le Site internet et/ou de toute commande de Billet. Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire constitue, dans ce cadre, un fichier clients regroupant les informations recueillies. Ce fichier clients est uniquement destiné à un usage interne au Conseil départemental d'Indre-et-Loire, notamment à des fins de gestion des commandes et d'analyses de la clientèle. Aucune utilisation commerciale ne peut être faite du fichier clients.

Le traitement des informations recueillies sur le Site web a fait l'objet d'une déclaration à la C.N.I.L. Conformément à l'article 40 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes qui peut s'exercer en contactant à le Conseil départemental d'Indre-et-Loire à l'adresse suivante : Conseil départemental d'Indre-et-Loire - Régie principale des monuments et musées départementaux – Place de la Préfecture – 37927 Tours cedex 9 - en indiquant ses nom et prénom, adresse et si possible le dernier numéro de réservation.

Article 11 : Résiliation du compte

Le Client peut résilier son compte personnel en se connectant sur son espace personnel pour formuler sa demande.

Tout Billet acheté mais non émis au moment de la résiliation du compte est perdu pour le Client.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire se réserve le droit de résilier le compte personnel du Client de plein droit, sans préavis, sans formalité judiciaire et sans indemnités, par courrier électronique ou par simple courrier postal dans le cas d'une utilisation frauduleuse avérée ou pour tout autre manquement de la part du Client à ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente.

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire ne peut en aucun cas être tenu responsable à l'encontre du Client ou à l'encontre de tiers pour la résiliation d'un compte intervenue dans les conditions prévues au présent article.

Le compte personnel du Client est clôturé et les données qui y seraient indexés sont supprimées passé le délai d'un (1) mois après la date de la dernière visite réservée.

Article 12 : Archivage

Le Conseil départemental d'Indre-et-Loire archive les commandes et reçus de paiement sur un support fiable et durable, constituant une copie fidèle, conformément à la réglementation en vigueur. Les registres de vente en ligne sont intégrés sur la base de production de sa solution

de billetterie et sont donc conservés comme historique au même titre que les ventes au guichet.

Les données archivées par le Conseil départemental sont considérées par le Client comme preuve des communications, commandes paiements et transactions intervenues entre eux.

Article 13 : Service-client

Pour toute information ou question, le Client peut contacter le Conseil départemental d'Indre-et-Loire aux coordonnées suivantes : Conseil départemental d'Indre-et-Loire - Régie principale des monuments et musées départementaux – Place de la Préfecture – 37927 Tours cedex 9 ; courriel : vel_monuments@departement-touraine.fr .

Article 14 : Suivi de la commande

Le Client peut à tout moment consulter le récapitulatif de ses commandes en se connectant à son espace personnel sur le Site internet, ou par l'intermédiaire de l'historique des mails échangés.

Article 15 : Nullité

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

Article 16 : Droit applicable – Litiges

Les ventes de Billets visées aux présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la Loi française.

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser au Service Clientèle dont les coordonnées figurent à l'article 13 des présentes Conditions Générales de Vente. En cas de litige, le tribunal administratif d'Orléans est seul compétent.