

III. Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont celles du Muséum d'histoire naturelle, des Jardins du Muséum, du Quai des Savoirs qui sont des établissements de la direction de la culture scientifique, technique et industrielle de Toulouse Métropole.

Les CGV détaillent les modalités de commercialisation des prestations prévues aux grilles tarifaires qu'elles complètent :

- billetterie au guichet : ensemble des ventes de billetterie réalisées physiquement au guichet des établissements ou sur un lieu d'action territoriale ;
- billetterie en ligne : ensemble des ventes de billetterie réalisées par Internet ;
- location des espaces ;
- vente des boutiques, sur place ou en ligne ;
- autres prestations prévues par les grilles tarifaires.

Les établissements disposent du Numéro SIRET de Toulouse Métropole : 243 100 518 00170

III-1 DISPOSITIONS GENERALES

III-1-1. Définitions

« **Client** » : toute personne physique ou morale avec laquelle les établissements concluent un contrat de vente de billets donnant accès aux prestations des grilles tarifaires. Ci-après collectivement dénommées les « Parties », et individuellement une « Partie ».

« **Commande** » : tout contrat liant le client aux établissements permettant la souscription d'une ou plusieurs prestations.

« **Billets** » : constitue un billet au sens des CGV, la vente d'une prestation.

III-1-2. Dispositions communes

Les CGV s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs prestations souscrites par le client auprès des établissements. Concernant les prestations datées, elles ne peuvent être utilisées que pour le (les) jour(s) choisi(s) par le client lors de la passation de la commande. Les billets ne sont pas échangeables, ils sont remboursables uniquement en cas d'annulation à l'initiative de l'établissement .

Les CGV sont consultables sur les sites Internet des établissements.

Le client déclare avoir la capacité de conclure la commande, c'est-à-dire avoir la capacité juridique, et, pour les personnes physiques, la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

La passation de la commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client de l'intégralité des clauses et conditions prévues par les CGV.

En conséquence le client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

Les établissements se réservent le droit de modifier unilatéralement, après délibération du Conseil de Métropole, les CGV et de les appliquer à toutes commandes passées après la date de modification.

Le fait que les établissements ne se prévalent pas pendant une période donnée de l'une des présentes conditions ne peut pas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite condition ou plus généralement des autres conditions.

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Conformément à l'article L221-28-12° du code de la consommation, la vente de billets d'entrée pour un établissement culturel public ou à des prestations liées à celui-ci étant assimilée à une prestation d'activités de loisirs, les commandes passées n'ouvrent aucun droit à rétractation de la part du client ; conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, les commandes passées auprès de la boutique en ligne ouvrent droit au délai de rétractation de 14 jours pour le client.

Les billets :

- sont vendus dans la limite de la capacité d'accueil des établissements et en fonction de l'offre proposée ;
- sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la vente ;
- ont un prix indiqué en euros, toutes taxes comprises sauf mention contraire indiquées lors de la commande ;
- demeurent la propriété des établissements jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par ces derniers ;
- doivent être conservés par leurs détenteurs pendant toute la durée de leur présence dans les établissements ;
- sont valables pour la durée de l'offre achetée, en fonction des modalités d'utilisation de l'offre ;
- ne donnent accès qu'à l'établissement pour lequel le client a acheté son billet, les billetteries des établissements étant séparées, sauf prestation particulière pouvant donner accès à plusieurs sites ;
- ne peuvent pas être remboursés en cas de perte ou de vol ; il pourra cependant être délivré un duplicata en caisse sur présentation d'une pièce d'identité, d'un identifiant et de la date de réservation, sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé ;
- ne peuvent pas être revendus à des tiers (sauf prestataires ou mandataires autorisés par convention ou contrat préalable conclu avec Toulouse Métropole pour les établissements).
- peuvent être achetés sur place aux jours et horaires d'ouverture aux publics ; les produits de la boutique ne peuvent également être achetés sur place qu'aux horaires d'ouverture de celle-ci.

Les réductions de prix et leurs modalités d'application sont détaillées dans les grilles tarifaires. Seuls les bénéficiaires de réductions ou de gratuité mentionnés dans ces grilles peuvent être concernés par une réduction de prix ou une gratuité.

Les modes de paiement proposés sont les suivants : espèces, chèques, cartes bancaires, virement bancaire, chèques Toulouse Jeunes (sauf au Quai des Savoirs), chèques culture, chèques vacances et Pass Culture. Pour la vente en ligne, les modes de paiement sont limités aux cartes et virements bancaires.

Le règlement par chèque est à établir à l'ordre RR MHN ou RR QdS (pour Régie de recettes Muséum de Toulouse et Régie de recettes Quai des Savoirs).

A l'occasion des événements donnant lieu à la vente de billets horodatés, le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs conserve la possibilité d'indiquer une date et une heure précises d'arrivée du visiteur sur les lieux, au-delà de laquelle le billet ne sera plus valable.

Les places ainsi libérées pourront faire l'objet d'une nouvelle vente.

Les établissements se réservent la possibilité de proposer et de commercialiser tout ou partie des offres prévues par la délibération tarifaire de Toulouse Métropole, selon leur programmation culturelle et leurs ressources disponibles.

Les CGV sont applicables à compter de la date que la délibération les ayant adoptées indique expressément, ou à défaut, à compter de la date exécutoire de ladite délibération.

Elles figurent sur le site Internet du Muséum de Toulouse et du Quai des Savoirs.

III-1-3. Responsabilités

L'établissement peut s'exonérer de tout ou partie de ses obligations et de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au client. .

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence au sein des établissements, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle des établissements, ou à l'égard des éléments immobiliers et mobiliers (notamment vis à vis des œuvres et objets de collection) des établissements.

III-1-4. Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'achat d'une prestation, certaines informations à caractère personnel peuvent être collectées et faire l'objet, par le logiciel de billetterie des établissements, Sécutix 360, éditée par la Société Sécutix, d'un traitement informatique ayant pour finalité :

- le traitement de la demande du client ;
- la réponse aux demandes d'information formulées auprès de l'établissement ;
- la passation et la gestion des commandes ;
- la gestion commerciale de l'établissement : l'envoi d'informations marketing et commerciales lorsque le client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise ; l'envoi des newsletters conformément aux souhaits des clients ;
- l'établissement de statistiques générales afin d'améliorer la politique commerciale des établissements ou les prestations offertes.

La base légale du traitement des données personnelles est l'exécution de la commande passée par le client ou son consentement spécifique.

La durée de conservation de ces données est limitée à la durée strictement nécessaire à leur traitement en fonction de la nature d'utilisation et sous réserve de l'accord exprimé par le client.

Les données du client peuvent être transmises par le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs à des tiers à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le client ait donné expressément son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli.

La base légale du traitement des données personnelles est le consentement de la personne concernée.

La durée de conservation de ces données est indiquée dans le formulaire d'inscription.

Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription.

Le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs peut également collecter des données concernant l'utilisation du site Internet, par exemple les pages que le client visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du client et d'améliorer le fonctionnement du site Internet. Si le client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section "cookies" des informations légales du site Internet ou sur les pages suivantes :

- pour le Muséum de Toulouse : <http://www.museum.toulouse.fr/infos-cookies>
- pour le Quai des Savoirs : <http://www.quaidessavoirs.fr/infos-cookies>

Cookies

Le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs utilise des cookies, qui sont des fichiers transférés sur l'ordinateur du Client, mais ne permettent pas de l'identifier. Les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et permet de les extraire lors des connections ultérieures au site afin de personnaliser la connexion du client. Les traceurs internes de nos sites ne sont pas conservés au-delà de treize mois et ne sont pas prorogés lors des nouvelles visites.

Le client peut choisir de bloquer les cookies ou de les supprimer de son ordinateur.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le client peut exercer en s'adressant à :

- Muséum d'histoire naturelle Web, 35 allées Jules Guesde 31000 Toulouse, responsable du traitement. Par courriel : relations.visiteurs.museum@culture.toulouse-metropole.fr
- Quai des Savoirs Service Web, 39 allées Jules Guesde 31000 Toulouse, responsable du traitement. Par courriel : relations.visiteurs.quai-des-savoirs@culture.toulouse-metropole.fr

Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle.

Pour toute information sur les fichiers gérés par Toulouse Métropole, il est possible de contacter le délégué à la protection des données désigné par Toulouse Métropole à l'adresse suivante par mail : DPO-TM-VILLE-CCAS@oulouse-metropole.fr

Le client peut également envoyer une plainte en ligne à la Commission nationale informatique et libertés à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Dispositions particulières à la billetterie et la boutique en ligne : compte personnel

Le nom du client et le mot de passe qui lui sont attribués lorsqu'il s'inscrit pour la création d'un compte personnel sont personnels et confidentiels.

Le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs peut toutefois avoir accès aux offres que le client sélectionne dans son compte personnel et les étudier afin de mieux déterminer les attentes et les besoins du client.

Lorsque le client se connecte à son compte personnel, un cookie est implanté sur son ordinateur afin de faciliter son utilisation de ce compte. Pour rappel, si le client ne le souhaite pas, il peut choisir de bloquer les cookies ou de les supprimer de son ordinateur ; pour plus d'informations, il peut également se reporter aux pages suivantes :

- pour le Muséum de Toulouse : <http://www.museum.toulouse.fr/infos-cookies>
- pour le Quai des Savoirs : <http://www.quaidessavoirs.fr/infos-cookies>

III-1-5. Loi applicable, réclamations et litiges

Les CGV sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le client, sur place et de manière appropriée, afin que les établissements puissent rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par le client à l'établissement concerné par courriel ou par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de la commande en cas d'achat en ligne ainsi que les motifs précis à l'appui de la réclamation.

A défaut de règlement amiable, le contentieux éventuel relèvera du tribunal compétent du ressort de Toulouse dans les 2 mois à compter du rejet exprès par Toulouse Métropole.

III-2. BILLETTERIE AU GUICHET

Les visiteurs individuels peuvent acheter les billets directement aux caisses de l'établissement pour le jour même ou pour une date future.

Les billets sont vendus aux caisses des établissements ou d'un lieu d'action territoriale.
Certaines prestations doivent faire l'objet d'une contremarque en plus du billet d'entrée.
Ces billets et prestations sont payables au moment de l'achat.

Certaines prestations ne peuvent pas être achetées au guichet et doivent faire l'objet d'une réservation et d'un paiement en ligne.

III-3. BILLETTERIE EN LIGNE

La billetterie en ligne des établissements est accessible par Internet aux adresses url suivantes :

- Pour le Muséum de Toulouse :

<http://www.museum.toulouse.fr>

<https://billetterie.museum.toulouse-metropole.fr/>

- Pour le Quai des Savoirs :

<http://www.quaidessavoirs.fr>

<https://billetterie.quaidessavoirs.toulouse-metropole.fr/>

III-3-1. Commande

Pour passer une commande en ligne, chaque client doit être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe).

Après s'être identifié, le client doit remplir le formulaire avec le détail des prestations souhaitées. Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs ne pourra pas prendre en compte la commande.

Avant d'enregistrer définitivement une commande, le client a la possibilité de vérifier sa sélection (commande) et peut la modifier à sa convenance.

La commande n'est définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil (ci-après dénommé « le clic d'acceptation »). A compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Le client peut avant ce dernier clic identifier ses erreurs et les corriger.

A compter de l'enregistrement de la commande passée, l'ordinateur, tablette ou téléphone du client est redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le client reçoit également un courriel de confirmation comportant le numéro de dossier de sa commande.

Seule l'impression ou le téléchargement par le client d'un billet avec code barres ou QR code vaut pour tout accès aux établissements. Le client s'en sert conformément aux dispositions des articles suivants des CGV.

Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le client s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel adressé à l'établissement dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.

En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par les établissements, le client détient une preuve de sa commande mais ce document ne peut en aucun cas servir de billet d'accès à l'établissement.

Les billets d'accès aux établissements achetés doivent être téléchargés ou imprimés directement par le client via son propre matériel.

Pour rappel des dispositions générales, en application de l'article L.221-28-12° du code de la consommation, le client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L.221-18 du même code.

Néanmoins, le logiciel de vente sur Internet permet au client ayant acheté en ligne un billet horodaté, de changer la date de validité de celui-ci via son espace personnel, à condition que cette opération soit réalisée avant la date de visite prévue initialement.

Les établissements se réservent le droit de ne commercialiser en ligne qu'une partie de l'offre programmée, certaines prestations pouvant être réservées à la billetterie au guichet.

III-3-2. Caractéristiques des billets vendus en ligne

Tout billet souscrit par le client pour entrer dans l'établissement permet un accès « coupe-file » aux prestations achetées telles que précisées sur le billet.

Tout visiteur se présentant au Muséum de Toulouse ou au Quai des Savoirs avec un billet d'accès gratuit ou à prix réduit doit présenter à l'accueil la pièce justifiant de son droit à bénéficier d'un billet à prix réduit ou gratuit.

Pour rappel des dispositions générales, le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes en ligne est la carte ou le virement bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées). Le règlement du prix par l'intermédiaire du site Internet s'effectue directement auprès de l'établissement, par utilisation du numéro de carte bancaire du client au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs établit un récapitulatif de vente et peut fournir une facture sur demande reprenant la date et le montant des sommes payées par le client au titre du billet.

Les meilleurs efforts sont faits par les établissements pour fournir des photos et illustrations donnant au Client un aperçu des produits proposés ; elles ne sont toutefois pas contractuelles et n'engagent pas la responsabilité du Muséum de Toulouse ou du Quai des Savoirs.

III-3-3. Obligations des parties

Les établissements s'engagent à exécuter la commande de billets, sous réserve de l'article III-3-4 (« annulation ») ci-dessous et du respect par le client des CGV.

Le client s'engage à respecter toute consigne communiquée par les établissements concernant sa visite en leur sein et le déroulement des activités.

III-3-4. Annulation

En cas d'annulation de la prestation du fait du Muséum de Toulouse ou du Quai des Savoirs, l'établissement assurera le remboursement au client sur présentation du justificatif de paiement et du billet.

Si le client ne peut pas participer à la prestation achetée, seule une preuve apportée de la survenue d'un cas de force majeure dans un délai d'un mois pourra permettre le remboursement au client par le Muséum de Toulouse ou le Quai des Savoirs.