

# Conditions générales de vente de la Cité de l'architecture & du patrimoine

21/07/2021

## Sommaire

Sommaire .....	1
Préambule .....	1
1 Billets proposés à la vente .....	2
2 Tarifs .....	3
3 Vente sur le site <a href="http://www.citedelarchitecture.fr">www.citedelarchitecture.fr</a> .....	3
4 Conditions de règlement .....	4
5 Responsabilité .....	4
6 Données personnelles - cookies .....	5
7 Divers .....	5
8 Droit applicable .....	5

## Préambule

Ainsi que le définit le code de la Consommation en son article L111-1, les conditions générales de vente informent le consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service avant la conclusion d'un contrat ou d'une vente.

Le présent document décrit les conditions générales de vente de la Cité de l'architecture & du patrimoine, établissement public à caractère industriel et commercial, pour chacun des services amenés à effectuer des transactions.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Toute transaction implique l'adhésion entière et irrévocable du client aux présentes conditions générales. La Cité de l'architecture & du patrimoine se réserve le droit d'apporter toute modification à ces conditions générales. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

Ces conditions sont mises à jour au 21 juillet 2021.

## DISPOSITIONS PARTICULIÈRES LIÉES AU CONTEXTE SANITAIRE DU COVID 19

Compte tenu de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 et des mesures demandées par le Gouvernement pour limiter la propagation du virus, il est demandé aux visiteurs de présenter lors de leur visite une preuve sanitaire valide et un justificatif d'identité pour accéder à la Cité. Cette mesure s'applique pour tout visiteur de plus de 18 ans à partir du mercredi 21 juillet 2021 11h. À partir du 30 août 2021, elle s'applique pour tout visiteur de plus de 12 ans.

Les personnes qui ont acheté un billet pour la période du 21 juillet au 14 septembre 2021, ont la possibilité de reporter leur visite durant cette période en faisant la demande par mail à [billetterie@citedelarchitecture.fr](mailto:billetterie@citedelarchitecture.fr). Pour les billets valables après le 15 septembre 2021, les reports ne sont pas possibles. Aucun remboursement ne peut avoir lieu.

Les preuves sanitaires sont précisées sur le site du Gouvernement : Info Coronavirus Covid-19 - « Pass sanitaire » | [Gouvernement.fr](http://Gouvernement.fr)

## **1 Billets proposés à la vente**

### **1.1 Pour les visiteurs individuels**

Sont proposés en vente sur place et en ligne sur le site <https://billetterie.citedelarchitecture.fr/> des billets pour les collections permanentes et les expositions temporaires du musée ; des visites guidées ; des ateliers et des stages pour les visiteurs individuels ; des applications de visites et des formules d'adhésions appelées Pass. Pour les ventes en ligne, Le nombre de billets vendus par commande et par personne est limité selon la jauge indiquée dans la sélection « quantité » de la visite.

### **1.2 Pour les groupes**

Des conditions générales de ventes spécifiques pour les groupes sont disponibles sur le site internet à la page correspondante pour les groupes.

### **1.3 Disponibilité**

Le client est informé de la disponibilité des prestations au moment de la passation de la commande. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet.

Si, du fait de ces différents canaux de vente ou de réservation, un créneau vendu n'était plus disponible, la Cité s'engage à contacter l'acheteur pour lui proposer un autre créneau.

### **1.4 Durée de validité**

Les billets achetés en ligne sont datés et valables exclusivement pour la prestation, à la date mentionnée. Certaines activités sont horodatées : elles sont valables exclusivement pour la prestation, à la date et à l'heure mentionnées.

Les billets ne peuvent être repris par la Cité de l'architecture & du patrimoine ni revendus à des tiers.

### **1.5 Annulation, retard**

La Cité de l'architecture & du patrimoine se réserve le droit de supprimer des visites guidées, ateliers ou des stages réguliers si les effectifs ne sont pas suffisants. Les personnes concernées en seront informées et un échange ou un remboursement leur sera proposées sauf cas de force majeure, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité. Tout retard du public ne pourra en aucun cas entraîner un remboursement des frais engagés.

Toute activité commencée est due. Aucun remboursement ne peut être effectué.

Lors d'événements exceptionnels (grève générale, célébration exceptionnelle,...) la Cité se réserve la possibilité de modifier ses horaires d'ouverture. Elle traitera les demandes d'annulation ou de report que peuvent entraîner ces événements dans le cadre des présentes conditions générales de ventes.

### **1.6 Remboursement et échange**

La vente de billets d'entrée pour le musée ou ses prestations est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L 121-21-8-12° du Code de la Consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

Les billets sont incessibles, non modifiables, non échangeables et ne peuvent être revendus.

Tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation ou de modification par la Cité de l'architecture & du patrimoine.

En raison d'impératifs de sécurité des personnes et des biens, la Cité de l'architecture et du patrimoine se réserve le droit de fermer ou modifier ses horaires d'ouverture.

Selon ces conditions, l'acheteur sera contacté dans les meilleurs délais pour l'informer sur la possibilité de report ou de remboursement de la prestation concernée via un formulaire accessible en ligne. Les remboursements seront traités le plus rapidement possible, sans délai indiqué, après réception des coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire) de l'acheteur, et selon les mesures liées aux règles de la comptabilité publique.

Tout billet acheté sur un site partenaire/revendeur de la Cité, pourra être remboursé par ce tiers selon ses propres conditions générales de vente.

## **2 Tarifs**

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande en ligne ou de l'achat en caisse. Ils sont disponibles sur le site internet de la Cité, aux caisses et sur simple demande.

Les prix sont libellés en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises.

Plusieurs tarifs sont proposés en fonction du type de visite, de l'âge ou du statut du visiteur. Les conditions tarifaires sont celles affichées sur le site <https://billetterie.citedelarchitecture.fr/> au moment de la commande.

L'obtention d'une contremarque permettant la gratuité d'accès se fait en caisse ou sur le site de la Cité.

Le justificatif accordant la gratuité ou la réduction sera demandé lors du contrôle du billet acheté en ligne. En l'absence de ce justificatif, le client devra s'acquitter du complément pour le tarif plein ou de la totalité du droit d'entrée.

La Cité se réserve la possibilité de modifier les dispositions tarifaires. Ces modifications seront sans effet sur le tarif des commandes et réservations déjà enregistrées.

## **3 Vente sur le site [www.citedelarchitecture.fr](http://www.citedelarchitecture.fr)**

### **3.1 Achat en ligne**

La procédure de passation d'achat en ligne comporte les étapes suivantes :

- le client sélectionne le type de visite, le jour et l'heure de sa visite et le nombre d'entrée voulues par tarifs en fonction des places disponibles ; ou souscrit à un Pass annuel nominatif ;
- le client crée un compte client par l'entrée obligatoire d'un email puis renseigne plusieurs champs (mot de passe, civilité, nom, prénom, numéro de téléphone portable ou fixe, code postal, ville, pays, email et mot de passe) ou bien s'identifie avec son email et son mot de passe s'il a déjà un compte ;
- le récapitulatif reprenant l'ensemble de sa commande s'affiche dans un panier virtuel sauvegardé pendant 20 minutes, le client confirme le panier et effectue alors le paiement en ligne de sa commande en communiquant de façon sécurisée ses coordonnées bancaires, le cas échéant, selon la norme 3D Secure par la saisie d'un code transmis par sa banque. En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée.

### **3.2 Paiement en ligne**

Le règlement doit s'effectuer par carte bancaire uniquement, à l'exclusion de tout autre moyen de paiement.

Les cartes bleues acceptées sont les suivantes : Carte Bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue

Il n'y a pas de montant minimum pour les achats par carte bancaire sur le site billetterie.

En ligne, le paiement est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement. Toutes les informations sont protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement. Cette sécurité est assurée par le protocole SSL2.

Le client garantit à la Cité de l'architecture & du patrimoine qu'il détient toutes les autorisations requises pour utiliser le moyen de paiement qu'il a choisi pour son paiement en ligne.

Dès acceptation du paiement, le client reçoit deux courriels, l'un récapitulant sa commande, l'autre constituant le ticket CB client à conserver.

La solution de paiement en ligne PAYBOX conserve un exemplaire du justificatif de transaction. La Cité ne conserve pas les données bancaires des clients.

Si la banque du client refuse de débiter son compte bancaire, son achat ne sera pas validé et le client devra se rapprocher de son établissement bancaire.

Le client reconnaît qu'en aucun cas la Cité de l'architecture & du patrimoine n'est responsable des paiements qui pourraient être effectués frauduleusement avec sa carte bancaire.

### **3.3 Délivrance des billets**

Les billets achetés en ligne sont des e-billets. Ils peuvent être imprimés par le client depuis son compte, sur papier vierge au format A4, ou dématérialisés et présentés via un smartphone ou une tablette. Toute personne ayant prétendu à un tarif réduit ou à une gratuité lors de son achat en ligne se devra de présenter un justificatif sous peine de se voir réclamer le complément ou la totalité du prix du billet pour s'acquitter d'un tarif plein.

L'impression de la page de confirmation ou du courriel de confirmation de l'achat envoyé par la Cité ne constitue par un billet.

Les billets imprimables à domicile sont disponibles au format pdf dès la validation de l'achat et jusqu'à la date de la visite et peuvent être imprimés par le client en cliquant sur le lien figurant dans la partie « Retrait des billets » dans le courriel de confirmation d'achat ou dans le compte personnel du client dans la rubrique « Mes commandes » accessible depuis le site de la Cité.

Le titre d'entrée est personnel et incessible. Le nombre de billets imprimés ou présentés devra correspondre au nombre de visiteurs, avec justificatifs correspondants.

Le code-barres doit être lisible pour permettre le control et l'accès aux salles.

Le visiteur doit conserver son billet pendant toute la durée de la prestation.

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit.

Un billet ne donne accès qu'une seule fois aux espaces de visite ou à la prestation indiquée et toute sortie est définitive, sauf exception dûment inscrite sur le billet .

### **3.4 Délivrance des Pass annuels**

Pour le retrait des cartes Pass, la confirmation de commande devra être imprimée et présentée aux agents de caisses de la Cité de l'architecture & du patrimoine. Le Pass étant nominatif, une pièce d'identité devra également être présentée pour pouvoir éditer la carte d'adhésion annuelle. En cas de Pass duo, seule la pièce d'identité du titulaire principal à l'adhésion sera nécessaire.

## **4 Conditions de règlement**

Les règlements sur place peuvent se faire par chèque, espèces ou carte bleue.

Les règlements en ligne sont précisés à l'article 3.2

Les règlements par chèque ou par virement interbancaire doivent être adressés à l'ordre de la Cité de l'architecture & du patrimoine :

Domiciliation bancaire : TPPARIS / Code banque : 10071 Code guichet : 75000

N° de compte : 00001004276 Clef Rib 56

IBAN (International Bank Account Number) : FR76 1007 1750 0000 0010 0427 656 / BIC TRPUFRP1

## **5 Responsabilité**

Ni la Cité, ni le client ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution 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 tempêtes et les inondations.

Sauf dysfonctionnement du site <http://billetterie.citedelarchitecture.fr> qui lui serait imputable, la Cité ne pourra être tenue responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, soit du fait du client, soit du fait de pannes

d'ordinateur, de serveur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'internet.

La Cité ne pourrait être tenue responsable de l'usage des billets achetés, le client étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

## **6 Données personnelles - cookies**

### **6.1 Données personnelles**

La Cité s'engage à protéger les données personnelles et informations nominatives. Toutes les données personnelles concernant les clients sont traitées avec la plus stricte confidentialité, conformément aux dispositions légales et réglementaires. Lors des transactions, seules les informations indispensables pour assurer la qualité de service sont demandées au client. La Cité ne vend pas, ne commercialise pas, ni ne loue ces informations à des tiers.

En adhérant à ces conditions générales de vente, le client reconnaît avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles et consent à ce que la Cité collecte et utilise ces données. Ces données collectées sur le site font l'objet d'un traitement par la Cité dont les finalités sont le traitement administratif des commandes et transactions réalisées sur le site ainsi que la réalisation de statistiques, et d'envoi de courriels en cas d'abonnement à la lettre d'information.

Les données à caractère personnel ainsi collectées sont conservées pendant une durée de trois ans à compter du dernier achat réalisé sur le site.

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 », le client dispose sur ses données, d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression. Le client peut également exercer ses droits d'opposition et de limitation de traitement de ses données ainsi que son droit à la portabilité des informations le concernant. Afin d'exercer ses droits, le client peut adresser une demande par courriel à l'adresse suivante : [mailto: dpo@citedelarchitecture.fr](mailto:dpo@citedelarchitecture.fr)

### **6.2 Cookies**

Le site [www.citedelarchitecture.fr](http://www.citedelarchitecture.fr) utilise des cookies pour offrir à ses clients la meilleure qualité de service possible et notamment pour permettre le bon fonctionnement du service de vente en ligne et la mesure d'audience. Le Client est informé que, lors de ses visites sur le site, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des clients.

Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer la présence de cookies et éventuellement de la refuser.

Le site de billetterie <http://billetterie.citedelarchitecture.fr> utilise des cookies pour permettre le bon fonctionnement de l'acte d'achat. Les données en sont pas stockées au-delà du temps de la session et ne sont collectés en aucune façon.

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression des données personnelles communiquées par le biais des cookies.

## **7 Divers**

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des conditions générales de vente est considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.

## **8 Droit applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, les tribunaux de Paris sont seuls compétents, après épuisement des voies de recours amiables.