

Conditions générales de vente de la Cité de l'architecture et du patrimoine

Visites en groupe dans les collections permanentes et les expositions temporaires

Ces conditions sont mises à jour au 18/01/2024

Sommaire

Sommaire	1
Préambule.....	1
1 Champs d'application des présentes conditions générales de vente.....	1
2 Modalités de commande	2
3 Conditions d'utilisation.....	3
4 Tarifs.....	4
5 Paiement	4
6 Traitement des données personnelles et cookies.....	5
7 Traitement des demandes de remboursement	6
8 Contestation d'un débit bancaire.....	6
9 Responsabilité.....	7
10 Droit applicable – règlement des litiges.....	7

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 et 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 et 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.

1 Champs d'application des présentes conditions générales de vente

1.1 Billets de groupe

Sont proposés à la vente en ligne sur le site www.groupe.citedelarchitecture.fr des billets de visite en groupe permettant à un responsable de groupe d'accéder aux salles des collections permanentes et expositions temporaires de la Cité de l'architecture et du patrimoine avec les membres du groupe qu'il a constitué.

A la date de mise à jour de ce document, seuls les billets pour les visites libres en groupes sont mis en vente sur le site www.groupe.citedelarchitecture.fr.

Pour les visites guidées, un formulaire de réservation est disponible sur le site www.citedelarchitecture.fr comme précisé à l'article 2.1.

1.2 Constitution du groupe

Un groupe se constitue de 10 (dix) personnes minimum et, pour des raisons de sécurité des personnes et des œuvres, de 30 (trente) personnes maximum.

Dans le cadre d'une visite guidée ou libre des collections permanentes, le groupe est limité à 30 (trente) personnes maximum.

Dans le cadre d'une visite libre des expositions temporaires, le groupe est limité à 20 (vingt) personnes maximum.

Dans le cadre d'une visite guidée des expositions temporaires, le groupe est limité à 15 (quinze) personnes maximum.

1.3 Droit d'entrée

Une visite libre pour un groupe scolaire, du champ social ou en situation de handicap, ressortissant de l'Union Européenne, est gratuite dans la limite du nombre de personnes précisé à l'article 1.2 et sur présentation des justificatifs de gratuité exigés.

Une visite libre pour un groupe d'adulte, dans la limite du nombre de personnes précisé à l'article 1.2, se voit offrir le droit d'entrée individuel au tarif réduit, à l'exception du ou de la conférencier.ière bénéficiant de la gratuité sur présentation d'un justificatif. La réservation d'un créneau vaut pour droit de parole.

Pour les visites guidées et les ateliers, ce droit d'entrée correspond à un montant forfaitaire (comprenant les billets d'entrée et la prestation), il diffère en fonction de la typologie du groupe (scolaire, champ social, en situation de handicap ou adulte), de la langue choisie et du nombre de personnes par groupe dans la limite du nombre de personnes précisé à l'article 1.2.

1.4 Accès sans réservation préalable

Si un groupe se présente sans réservation préalable, l'entrée peut lui être refusée au regard du planning d'occupation des créneaux de groupe et de l'affluence réelle le jour de sa visite.

Si les créneaux et l'affluence le permettent, le groupe pourra être amené à patienter afin d'effectuer sa visite. À noter que chacun des participants du groupe sera dans l'obligation de s'acquitter du droit d'entrée individuel au tarif plein.

Si les informations relatives à la structure et au responsable du groupe ne sont pas déjà renseignées dans le logiciel de billetterie de la Cité, le groupe devra au préalable remplir un formulaire de réservation afin de permettre la bonne saisie de sa réservation par les agents en caisse.

2 Modalités de commande

2.1 Réservation et achat d'une visite guidée ou d'un atelier pour un groupe

Pour une visite guidée ou un atelier en groupe :

L'acheteur effectue sa réservation en ligne comme suit :

1. Se rendre sur la page www.citedelarchitecture.fr
2. Renseigner le formulaire de pré-réservation après avoir pris connaissance des modalités
3. Pour faire suite à la réception du contrat de réservation, renvoyer par email le contrat daté et signé accompagné du règlement.

Les modes de règlement acceptés pour une visite guidée ou un atelier sont précisés à l'article 5.1.

2.2 Réservation et achat d'une visite libre pour un groupe

L'acheteur effectue sa réservation et son achat en ligne comme suit :

1. Se rendre sur la page www.citedelarchitecture.fr > Groupes > Sélectionner le type de public > Réserver une visite libre. L'acheteur est réorienté vers la page www.groupes.citedelarchitecture.fr
2. Créer un compte au nom de la structure : identifiant + mot de passe puis saisir les éléments obligatoires suivants : nom de la structure, adresse, code postal, ville, pays, email. Un numéro de téléphone et le numéro de SIRET pour les structures publiques sont également demandés
3. Sélectionner une thématique puis une date de visite et un créneau horaire disponible à l'aide du calendrier. Si la date n'est plus disponible, elle apparaît en rouge, si le créneau horaire n'est plus disponible, il apparaît en grisé ; dans les deux cas ils ne sont pas sélectionnables.
4. Choisir la quantité de billets désirés :
 - a. Préciser le nombre exact de personnes par catégories ;
 - b. Préciser le type de public ;
 - c. Préciser la langue.
 - d. Renseigner les coordonnées du responsable de groupe : nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone
5. Prendre connaissance et accepter les conditions générales de vente puis valider son panier.
6. Régler la commande en ligne par carte bancaire conformément à l'article 5.
7. L'acheteur reçoit un courriel de confirmation de commande et de justificatif de paiement accompagné de ses billets électroniques.

La page « Mon compte / Historique » permet de vérifier l'ensemble des réservations ainsi que leurs contenus, les billets électroniques et les factures.

2.3 Modification de commande

Les billets ne sont pas remboursables, se référer à l'article 7.

La date et l'horaire de la réservation sont modifiables jusqu'à 10 (dix) jours ouvrés avant la date de la visite et uniquement par email à groupes@citedelarchitecture.fr en renseignant le numéro de commande.

Aucune modification ne sera faite par téléphone.

Tout ajout de participant se fait sur place en caisse le jour de la visite, et dans la limite du nombre de personnes précisé à l'article 1.2.

Pour chaque participant supplémentaire le droit d'entrée individuel au tarif plein est appliqué.

Il n'est pas possible de déduire des participants d'un billet groupé.

3 Conditions d'utilisation

3.1 Les billets

Des billets sont émis pour le droit d'entrée des participants et le cas échéant pour la visite guidée ou pour l'atelier. Les billets achetés en ligne sont horodatés et valables uniquement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnée sur le billet.

Il est demandé au groupe de se présenter dans les 15 (quinze) minutes précédant l'heure de début de la visite.

Les caractéristiques essentielles du billet délivré par la Cité sont :

- le nom de la structure
- la nature de la prestation associée au billet
- le prix unitaire en euros
- la quantité de billets
- la date et l'heure de début de la prestation pour laquelle le billet est valable
- le lieu d'accueil du groupe
- le QRcode permettant la validation aux points de contrôle du musée
- les mentions : « Billet non échangeable et non remboursable. Ne peut être revendu.

Toute sortie est définitive. Attention pour les derniers créneaux, l'évacuation du musée commence 20 minutes avant l'heure de fermeture. »

Le billet acheté en ligne est imprimable ou téléchargeable. Il est accessible sous forme de lien et de pièce jointe dans le courriel de confirmation et disponible dans l'espace « Mon compte / Historique / Mes réservations » du site internet www.groupes.citedelarchitecture.fr.

Pour les groupes, le billet est dit « groupé » c'est-à-dire qu'un seul billet est proposé pour l'ensemble des participants en fonction de la catégorie de billet choisie (1 billet pour l'ensemble des élèves ; 1 billet pour l'ensemble des enseignants). Les billets peuvent être présentés au contrôle imprimés ou sur un écran de téléphone. Ils ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation et doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés.

Chaque billet de visite en groupe est incessible. Aucun ne peut faire l'objet d'une revente. La Cité se charge du contrôle des exonérations au moment de l'exécution des prestations. La première personne, responsable du groupe, à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime.

La Cité 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.

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

3.2 Modalités de visite en groupe

La visite du groupe s'effectue sous la conduite d'un responsable qui s'engage à faire respecter le règlement de visite du musée et qui est en charge de la discipline du groupe.

Le groupe doit impérativement entrer à l'heure réservée. Au-delà de 15 (quinze) minutes après cet horaire, le groupe perd la priorité d'accès. Son accès au musée et / ou à une exposition temporaire est alors soumis à la disponibilité des créneaux et à l'affluence le jour de sa visite.

Les équipes de la Cité présentes sur place sont les seules à même de juger de ces conditions. Si celles-ci ne peuvent être remplies, le groupe perd alors le bénéfice des billets de visite en groupe, sans ouvrir droit à remboursement.

Le droit d'entrée des membres du groupe et, le cas échéant, le droit de visite guidée ou d'atelier, ne donnent accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie est définitive.

3.3 Mesures de sécurité

Afin d'assurer la sécurité des visiteurs et des œuvres, la Cité applique les mesures préventives décidées par le gouvernement pour les administrations publiques. Toutes les personnes doivent se prêter aux contrôles de sécurité.

Les valises quelle que soit leur taille, les sacs de grande contenance, les planches à roulettes et les trottinettes sont interdits.

4 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. La Cité se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

Les tarifs et les gratuités sont consultables sur le site internet de la Cité, ainsi qu'à la banque d'accueil du musée.

5 Paiement

5.1 Modalités

Pour une visite libre en groupe :

Le paiement en ligne des billets par l'acheteur est obligatoire et s'effectue par carte bancaire. Toutes les cartes de paiement sont acceptées sur le site www.groupe.citedelarchitecture.fr à l'exception des cartes American Express.

Dès l'acceptation du paiement, l'acheteur reçoit un courriel récapitulatif de sa commande et constituant le ticket client (à conserver et à présenter en cas de contestation).

Il n'est pas possible de poser une option.

Faute de paiement, une réservation n'est pas considérée comme confirmée. Elle n'engage ni l'Établissement, ni la structure.

Pour une visite guidée ou un atelier en groupe :

Le paiement du tarif forfaitaire se fait par l'acheteur par virement bancaire, par chèque et dans le cas de structures publiques, il est possible de payer par mandat administratif. Les institutions scolaires peuvent réserver et payer en utilisant le Pass Culture, comme indiqué à l'article 5.2.

Le responsable du groupe doit impérativement retourner le contrat de réservation reçu par courriel daté et signé accompagné du règlement ou de la preuve de règlement à groupe@citedelarchitecture.fr dans un délai maximum de 10 (dix) jours ouvrés avant la date de la visite.

Passé ce délai, et sans réponse, la réservation est due.

5.2 Modalités spécifiques : le Pass Culture

Les institutions scolaires peuvent également mobiliser la part collective du Pass Culture pour régler les visites réservées aux élèves de la 6^{ème} à la terminale.

Le service de réservation des groupes doit avant tout prendre connaissance de la commande en option puis, créer une offre collective correspondante sur la plateforme « Pass Culture ».

Fléchée à l'attention de l'établissement et à l'attention du responsable de groupe, cette offre est à pré-réserver une première fois par le référent culture de l'établissement via la plateforme « Adage ». Elle doit ensuite être validée par le chef d'établissement, dans les 10 (dix) jours ouvrés avant la date de la visite.

Ces deux étapes sont indispensables pour la bonne réservation de la prestation.

5.3 Sécurisation

Toute opération de paiement doit être autorisée par l'acheteur.

Le site de la Cité utilise la plateforme d'encaissement Ingenico qui répond à la norme 3D-secure.

6 Traitement des données personnelles et 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 ayant pour finalités le traitement administratif des commandes et transactions réalisées sur le site ainsi que la réalisation de statistiques et l'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 : dpo@citedelarchitecture.fr.

6.2 Cookies

La Cité 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. Chaque 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 sa navigation et est nécessaire au bon fonctionnement de l'acte d'achat.

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

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 Traitement des demandes de remboursement

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 L221-28-12 du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

Un droit à remboursement est admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par la Cité, d'incident d'exploitation, d'ouverture de la Cité retardée de plus de 30 minutes ou d'erreur de traitement de la demande par la Cité.

Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.

Dans des cas exceptionnels concernant de manière temporaire un ensemble de public donné ou la Cité, une décision de la Présidence peut venir compléter cette liste.

Les demandes de remboursement doivent être adressées par l'acheteur, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de visite, par courriel à l'adresse billetterie@citedelarchitecture.fr ou par courrier adressé à : « Cité de l'architecture et du patrimoine, Direction des publics / Régie billetterie, 1 place du Trocadéro et du 11 novembre, 75116 PARIS », et s'accompagner du numéro de la commande correspondante.

Ces demandes doivent être accompagnées du motif de remboursement, du numéro de billet, ou du numéro de commande, ou sur présentation du billet non scanné et d'un RIB au nom de l'acheteur dans le cas où la demande de remboursement est acceptée par la Cité.

8 Contestation d'un débit bancaire

En cas de contestation en raison du vol ou de la perte de la carte de paiement, l'acheteur doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro indiqué par l'établissement émetteur de la carte de paiement.

En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

En cas de constatation d'une opération de paiement non autorisée et débitée sur son compte bancaire, l'acheteur doit, sans tarder, en informer son établissement teneur compte ou l'établissement émetteur de la carte de paiement, et dans le délai de treize (13) mois, à compter de la date de débit sur l'opération contestée.

Au-delà de ce délai, et conformément à l'article L133-24 du Code monétaire et financier, la demande n'est plus recevable.

La réclamation est transmise via le réseau bancaire de la Cité. Dans le cas d'une réclamation justifiée, l'ordre est donné au teneur de compte de la Cité d'effectuer le remboursement par un crédit sur le compte bancaire de l'acheteur.

9 Responsabilité

La Cité s'engage à apporter tous les soins pour la mise en œuvre des services offerts au client selon les règles de l'art. Néanmoins, la responsabilité de la Cité ne pourra pas être retenue en cas de manquement aux obligations contractuelles du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure tel que, et sans limitation, les catastrophes, grèves, incendies, inondations, défaillance ou panne de matériel, des moyens de transport, de communication ou du fait des agissements du client. De plus, la responsabilité de la Cité ne sera pas engagée en cas de retard dû à une rupture de stock chez un fournisseur ni en cas d'erreur dans la présentation des produits sur le site Internet ou sur une brochure, les photographies, textes et illustrations représentant les produits n'étant pas contractuels.

10 Droit applicable –règlement des litiges

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.