**Conditions générales de vente des prestations de service**

**du musee de la romanité**

# TITRE 1 - Informations generales

1. **Identification de l’auteur de l’offre**

SPL Culture et Patrimoine – Musée de la Romanité

Société publique locale au capital de 80 000 €

Siège social : Mairie de Nîmes, Place de l’hôtel de Ville, 30033 Nîmes Cedex 9

Immatriculée au RCS de Nîmes sous le numéro 830 194 502

SIRET : 83019450200019

Code APE : 9103Z

N° de TVA intracommunautaire : FR 72 830194502

Numéro de déclaration CNIL : 2170711 v 0

1. **Musee de la Romanité**

Le Musée de la Romanité est située à Nîmes (30000), au 16 Boulevard des Arènes.

Il est ouvert tous les jours de 10 heures à 19 heures du début des vacances de Pâques jusqu’à la fin des vacances de la Toussaint puis tous les jours sauf le mardi de 10h à 18h le reste de l’année.

1. **Definitions**

Tous les termes ci-après définis, qu’ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :

* Le « **Musée**» désigne le Musée de la Romanité ;
* Le « **Billet musée** » désigne le ticket d’entrée permettant d’accéder au Musée et de participer à une activité ou d'assister à une représentation au Musée de la Romanité quel que soit son mode de délivrance et son support, acheté par le Client en ligne ou sur place.

Les tarifs des Billets musée sont disponibles sur la page du site Internet du Musée dédiée à la billetterie : <https://muroma.shop.secutix.com/content> . Le tarif applicable est celui en vigueur le jour de la commande.

* Le « **Client** » désigne toute personne, physique ou morale, effectuant un achat de Billet musée sur la billetterie en ligne ou sur place et ayant accepté les présentes conditions générales.
* Le « **Visiteur** » désigne la personne se présentant à l’entrée du Musée munie d’un Billet musée.
* La « **Commande** » correspond à tout contrat liant le Client au Musée permettant l'achat d'une ou plusieurs prestations.
* La « **Prestation** » est l'ensemble des services proposés à la vente par le Musée notamment billet d'entrée individuel, prestation datée à destination de groupe et carte d'adhésion, bon cadeaux, tels que détaillés dans les présentes et mis en vente aux guichets du Musée et en ligne sur la page du site Internet du Musée dédiée à la billetterie : https://muroma.shop.secutix.com/content.
* Les « **Conditions Générales de Vente** » désignent les présentes conditions générales de vente qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets musée.
1. **Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la SPL CULTURE ET PATRIMOINE – MUSEE DE LA ROMANITE (le « Musée ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels ou d’acheteurs professionnels (« Les Clients ou le Client »), désirant acquérir les services proposés à la vente par le Vendeur sur place ou sur le site Internet : <https://muroma.shop.secutix.com/content> .

Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur le site internet : <https://muroma.shop.secutix.com/content> et sur le catalogue disponible sur place.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.

Les acheteurs professionnels s’obligent à porter à la connaissance de leurs clients les présentes conditions générales de vente ainsi que le règlement de visite du Musée de la Romanité ce afin qu’ils leur soient opposables.

Plus généralement les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à tout Visiteur quelles que soient la nature et la modalité d’acquisition de son Billet musée.

Elles sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le site Internet, avant toute transaction avec le Client.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site Internet <https://museedelaromanite.fr/> et sur place et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Ces Conditions Générales de Vente précisent notamment les conditions de commande, de paiement, et d’utilisation des Prestations commandées par les Clients.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de passation de la Commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Musée constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, renforcée et complétée par le RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

SPL Culture et Patrimoine – Musée de la Romanité

6 rue de la République – 30000 Nîmes

1. **Acceptation des présentes Conditions générales de vente**

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées préalablement à tout achat sur place ou en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en oeuvre de la procédure de commande en ligne ou avant la commande.

La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Services proposés par le Musée sur place ou en ligne sur le site internet.

# TITRE 2 - Offres du musee de la romanité

1. **La vente à destination des clients individuels**
	1. **Caractéristiques du Billet musée**

Ce billet donne accès aux collections permanentes et à l’exposition temporaire du moment.

Il est valable uniquement pour la date ou la durée indiquée sur celui-ci.

Les conditions d’utilisation des Billets musée sont détaillées ci-après.

* 1. **Prestations auxquelles le Billet musee ouvre droit**

Le Billet musée est valable à titre individuel :

* Pour des billets d’accès aux expositions (parcours permanent et expositions temporaires) ;
* Pour les laissez-passer ;
* Pour des activités de médiation culturelle (visites guidées, ateliers, animations, etc.) ;
* Pour des billets partenaires (Pass Romanité, Romanité tour, etc.) ;
* Pour des bons cadeaux (billetterie, boutique) ;
* Pour des visio-guides.
	1. **Tarifs**

Le prix total lors de la validation de la Commande est le prix définitif.

Les tarifs des Billets musée et le prix total de la Commande sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

Le Musée de la Romanité se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Dans le cas de Billets musée aux tarifs réduits ou gratuits, achetés via la billetterie en ligne, des justificatifs seront demandés lors de la présentation des billets au guichet. En cas de non-présentation de ces justificatifs, le Visiteur devra régler la différence.

* 1. **Modalités d’achat**

Les différentes filières d’achat sont :

* **Le guichet :** Accessible directement depuis la rue durant les horaires d’ouverture du Musée jusqu’à une heure avant la fermeture de ce dernier. Permet l’obtention de billets à tarif plein, à tarif réduits et de billets gratuits sur présentation d’un justificatif en cours de validité et daté de moins d’un an. Un Visiteur ne pourra prétendre aux tarifs réduits et gratuits si le justificatif n’est pas valide. L’obtention d’un Billet musée pour accéder aux espaces d’exposition, n’est pas obligatoire dans le cadre de certains évènements (liste de ces évènements consultables sur le site internet du musée). Certaines réductions et gratuités sont disponibles uniquement au guichet du musée (liste des justificatifs de réductions et de gratuités consultable sur le site internet du musée)
* **La billetterie en ligne :** Accessible depuis l’URL <https://muroma.shop.secutix.com/content> ; permet l’obtention de Billet musée à tarif plein, tarifs réduits et gratuités. L’obtention d’un Billet musée pour accéder aux espaces d’exposition, n’est pas obligatoire dans le cadre de certains évènements (liste de ces évènements consultables sur le site internet du musée). Certaines réductions et gratuités ne sont pas disponible sur la billetterie en ligne mais uniquement au guichet (liste des justificatifs de réductions et de gratuités consultable sur le site internet du musée)
	1. **Modalités d’achat spécifique en ligne**

La procédure de passation de Commande en ligne comporte les étapes suivantes :

**1 -** Le Client sélectionne la prestation de son choix :

* pour les expositions, il sélectionne le jour de la visite et le nombre de Billets musée souhaités par tarif ;
* pour les visites guidées, il sélectionne le jour et l’horaire ainsi que le nombre de Billets musée souhaités par tarif ;
* pour les laissez-passer, il sélectionne le produit souhaité ;
* pour les bons cadeaux, il sélectionne le produit souhaité ;

Le Client est informé, en temps réel lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des Billets musée sélectionnés. Celle-ci est inscrite dans son panier.

**2 –** Le Client possède à ce moment deux choix :

* Se créer un compte en entrant son adresse courriel et un mot de passe ou se connecter à son compte s’il en a déjà créé un,
* Continuer sans s’identifier avec la fonction « Invité ».

La création du compte suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande : nom et prénom, adresse électronique.

La fonction « Invité » nécessite l’usage d’une adresse électronique uniquement pour l’envoi des billets.

**3 -** Le récapitulatif de la commande s'affiche. Après avoir vérifié sa commande, lu et validé les présentes Conditions générales de vente, le Client effectue le paiement de sa commande en ligne en communiquant de façon sécurisée ses coordonnées bancaires (numéros, date de validité de la carte et cryptogramme).

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la Commande est automatiquement annulée.
Tout paiement de la Commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la Commande qui ne peut être remise en cause.

**4 -** Les Billets musée commandés sur le site devront être imprimés par le Client (voir conditions d'impression ci-dessous) à partir de son espace personnel accessible depuis la billetterie en ligne du site [www.museedelaromanite.fr](http://www.museedelaromanite.fr) , ou lors de la réception de la commande par courriel (seule option possible pour les clients ayant opté pour la fonction « Invité »).

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes.

**5 -** Obtention des Billets musée. Le Client pourra imprimer le ou les Billets musée commandés sur la billetterie en ligne au format pdf ou télécharger son Billet musée sur son téléphone portable (m-ticket). Si le Client opte pour l’impression des Billets, tous les Billets musée contenus dans la commande doivent être présentés, sans exception (un Billet musée par Visiteur).

*Pour l’impression au format pdf :*

Pour être valable, le Billet musée doit être imprimé sur du papier vierge recto-verso sans modification de la taille d'impression, en format portrait (A4 vertical) avec une imprimante laser ou à jet d'encre.

Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le Client devra imprimer à nouveau son ou ses Billet(s) musée.

Le Client devra, avant toute commande, s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer.

*Pour le téléchargement sur un téléphone portable :*

Si le Client choisit de télécharger son Billet musée sur son téléphone portable, il devra s’assurer que son téléphone est optimisé pour l’affichage du m-ticket. Par ailleurs, le Client ne pourra évoquer ni la perte, ni le vol, ni le dysfonctionnement du téléphone portable au moment de la présentation de son Billet musée au contrôle d’accès.

Dans les deux cas, le code-barres associé au Billet musée ne doit en aucun cas être soustrait à la lecture optique effectuée à l'entrée de l'exposition.

* 1. **Modalités de reglement et paiement**

Sur place, au guichet, le paiement des Billets musée par le Client s'effectue :

* En espèce ;
* En carte bancaire : CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS ;
* En bon cadeau ;
* En chèque vacances ANCV.

Billetterie en ligne, le paiement des Billets musée par le Client s'effectue :

* En carte bancaire : CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS ;
* En bon cadeau ;
* En code promotionnel.

Opération de paiement : Le compte bancaire du Client est débité du montant de la Commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

Facture : Aussitôt la transaction effectuée, le Client en est informé sur la fenêtre du navigateur ayant donné lieu à la requête sécurisée. Il reçoit un courriel de confirmation d'achat.

Pour les clients ayant créé un compte, ils ont la possibilité d'imprimer une facture depuis leur espace personnel accessible sur la billetterie en ligne du site [www.museedelaromanite.fr](http://www.museedelaromanite.fr)

Pour les clients ayant choisi la fonction « Invité », une facture pourra être demandée au guichet lors de leur visite.

Sécurisation des paiements : Pour tout paiement effectué lors de la Commande de Billet(s) musée sur le site [www.museedelaromanite.fr](http://www.museedelaromanite.fr) , le Musée de la Romanité recourt à un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter le numéro de carte bancaire du Client par l’intermédiaire du protocole SSL (Secure Socket Layer).

* 1. **Billets partenaires**

Dans le cadre de partenariats un Billet musée est compris dans l’achat de pass selon les modalités suivantes :

* Pass Romanité : durée de validité 3 jours à compter de la date d’achat au guichet du Musée de la Romanité ou des sites romains de Nîmes
* Romanité Tour : durée de validité 7 jours à compter de la date d’achat au guichet du musée de la Romanité, des sites romains de Nîmes ou du Pont du Gard.
* City pass : les modalités sont rappelées dans les conditions générales d’utilisation depuis l’URL : <https://www.nimes-tourisme.com/images/city_pass/CGU_CityPass.pdf>
	1. **Location de visioguides**

Le Musée propose, uniquement au guichet, la location des visioguides remis aux Visiteurs. Le billet est valable pour le jour de la visite.

Après présentation et mise en route du matériel par le personnel du musée, ce dernier est confié au Visiteur qui en a la responsabilité. Lors de sa prise en main le Visiteur veille au bon état de marche et de propreté de l’appareil et s’engage à le restituer dans le même état.

* 1. **La vente de bons cadeaux**

Le Musée de la Romanité propose la vente des bons cadeaux disponibles à la vente au guichet et sur la billetterie en ligne.

Ces bons cadeaux sont utilisables comme mode de paiement, non sécable et valable pendant un an à partir de la date d’achat.

Chaque bon cadeau est utilisable une seule fois, il est non échangeable et non remboursable.

* 1. **Prestations complémentaires**

Afin d’améliorer le confort des Visiteurs le Musée met à leur disposition :

* Des cannes sièges : à retirer au vestiaire après le contrôle d’accès. Après présentation par le personnel du musée, cette dernière est confiée au Visiteur qui en a la responsabilité. Lors de sa prise en main le Visiteur veille au bon état de marche et de propreté de l’objet et s’engage à le restituer dans le même état.
* Des fauteuils roulants : à retirer au vestiaire après le contrôle d’accès. Après présentation par le personnel du musée, ce dernier est confié au Visiteur qui en a la responsabilité. Lors de sa prise en main le Visiteur veille au bon état de marche et de propreté de l’objet et s’engage à le restituer dans le même état.
* Matériel de visites guidées (chuchoteurs et casques) : à retirer au vestiaire après le contrôle d’accès. Après présentation par le personnel du musée, ces derniers sont confiés au Visiteur qui en a la responsabilité. Lors de leur prise en main le Visiteur veille au bon état de marche et de propreté des objets et s’engage à les restituer dans le même état.
	1. **Information précontractuelle - Acceptation du Client**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article [L.221-5 du Code de la consommation](https://abonnes-efl-fr.lama.univ-amu.fr/EFL2/convert/id/?id=CCSM000614) et notamment les informations suivantes :

* les caractéristiques essentielles du Service, compte tenu du support de communication utilisé et du Service concerné ;
* le prix des Services et des frais annexes ;
* en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
* les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
* les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en oeuvre ;
* les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
* la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige ;
* les moyens de paiement acceptés.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.

1. **La vente a destination des groupes**
2. **Les beneficiaires de l’offre groupe**

**Groupes adultes**

Un groupe est constitué de minimum 15 participants et ne peut dépasser 35. Au-delà de ce nombre, il sera demandé de diviser le groupe pour de meilleures conditions de visite. Un groupe est sous la responsabilité d’un responsable du groupe et ne doit en aucun cas géner les autres Visiteurs. Si tel est le cas, après rappel à l’ordre, il pourra être demander au groupe d’interrompre sa visite.

Pour les activités avec médiation, les conditions d’accès seront précisées selon les dispositifs proposés.

**Groupes scolaires**

L’offre groupe scolaire s’adresse à des classes de 15 à 35 élèves pour les niveaux élémentaires, collège et lycée. Pour les niveaux élémentaires, une classe de 35 élèves 3 accompagnateursgratuits sont autorisés, au-delà, les accompagnateurs supplémentaires doivent s’acquitter du tarif réduit adulte. Pour les collèges et lycées, le calcul du nombre d’accompagnateurs sera égal à la moyenne d’âge du groupe. *Ex : Moyenne d’âge du groupe 12ans, alors 1 accompagnateur gratuit pour 12 éléves. / moyenne d’âge du groupe 16 ans, alors 1 accompagnateur gratuit pour 16 éléves.*

En deçà ou au-delà de 35 élèves, les modalités seront à préciser par le service réservation. Un groupe est sous la responsabilité d’un responsable du groupe et ne doit en aucun cas géner les autres Visiteurs. Si tel est le cas, après rappel à l’ordre, il pourra être demander au groupe d’interrompre sa visite.

Pour les activités avec médiation, les conditions d’accès seront précisées selon les dispositifs proposés.

**Groupes jeunes publics hors scolaires**

Cette offre s’adresse aux jeunes publics de moins de 18 ans.

En visite libre, la réservation est obligatoire à partir de 15 personnes, dans une limite de 35 personnes par groupe. Au-delà de ce nombre, il sera demandé de diviser le groupe pour de meilleures conditions de visite. Un groupe est sous la responsabilité d’un responsable du groupe et ne doit en aucun cas géner les autres Visiteurs. Si tel est le cas, après rappel à l’ordre, il pourra être demander au groupe d’interrompre sa visite.

Pour les activités avec médiation, les conditions d’accès seront précisées selon les dispositifs proposés.

1. **Les prestations proposées**

**Les Billets musée (collections permanentes et exposition temporaire éventuelle en visite libre)**, l’entrée se fait à la date et aux heures indiquées sur le billet/contrat de réservation. L’accès à l’espace d’exposition temporaire étant restreint en capacité, un horaire de visite sera imposé au groupe.

**Les visites guidées ou les différentes activités culturelles sont proposées avec un intervenant** (médiateur, guide conférencier…) : le Billet musée est valable uniquement pour la date et l’heure indiquées sur celui-ci.

**La vente en nombre :** les billets non datés sont valables 1 an, 1 fois, à compter de la date d’édition des billets.

**La location d’espaces :** Les espaces de réception, réunion, séminaire sont privatisables sur réservation uniquement.

**La restauration**: Pour les prestations combinées « visite-déjeuner », l’effectif, le choix du menu unique (dans le cas de la formule à choix), les régimes et allergies alimentaires devront être confirmés par écrit obligatoirement 5 jours ouvrés avant la date de la prestation. Après validation de ces données, aucune modification ne sera possible. Toutes les prestations supplémentaires, non prévues au contrat et non mentionnées sur le voucher seront à régler directement au restaurant.

Pour tous les produits précités (hors restauration), l’effectif indiqué lors de la réservation sera retenu comme base de facturation. Il sera toléré une modification de l’effectif de +/- 10% jusqu’au jour de la visite.

1. **Les tarifs**

Les tarifs des Billets musée et le prix total de la Commande sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises, et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de la signature du contrat.

Les prix facturés sont indiqués dès la confirmation de réservation, sans possibilité de modification ultérieure. Dans l’hypothèse d’une variation des taxes, les tarifs seront revus à la hausse ou à la baisse selon cette variation.

Le Musée de la Romanité se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

**Gratuités générales**

* Les chauffeurs d’autocars d’un groupe visitant le site bénéficient de la gratuité de l’accès au musée ;
* Pour les groupes scolaires de niveau élémentaire, 3 accompagnateurs bénéficient de la gratuité d’accès au musée ;
* Pour les groupes scolaires de niveau supérieur à l’élémentaire, 1 accompagnateur gratuit pour un groupe d’élèves égal à la moyenne d’âge du dit groupe
* Pour les groupes adultes et post bac, 1 gratuité est accordée pour 15 personnes payantes ;
* Pour les séminaires, congrès, cocktails et autres évènements de ce type, aucune gratuité n’est accordée.
1. **Droit de parole et modalites**

Les personnes désignées ci-après sont autorisées à prendre la parole le parcours permanent du Musée, après avoir présenté le justificatif correspondant à leur qualité :

* Les guides conférenciers détenteurs de la carte professionnelle de guide conférencier sur présentation de la carte ;
* Les enseignants en situation d'encadrement de leurs élèves ou de leurs étudiants ;
* Les conservateurs des musées nationaux, classés ou contrôlés, ainsi que tout conservateur de musée titulaire d’une carte professionnelle délivrée ou reconnue par le Ministère de la Culture et de la Communication, ou sur validation préalable par le service Conservation de notre structure ;
* Les Commissaires des expositions en cours, ou sur validation préalable par le service Conservation de notre structure ;
* Les accompagnants qualifiés pour encadrer les personnes en situation de handicap   ;
* Les personnes individuellement autorisées par le service Conservation de notre structure.

Les demandes de validation au service Conservation de notre structure sont à transmettre à l’adresse courriel suivante au moins 15 jours avant la date de la visite : conservation-musee-romanite@ville-nimes.fr

A défaut de présentation de ces documents, toute personne refusant d’appliquer le présent règlement relatif au droit de parole peut être reconduite par nos agents à la fin du parcours de visite pour une sortie définitive.

Les surveillants de salle sont habilités à interdire le commentaire, en cas de forte affluence et pour assurer la sécurité des Visiteurs et des collections.

**Le droit de parole n’est pas autorisé lors des périodes d’accés gratuites au Musée.**

Concernant les expositions temporaires, seuls les prestataires mandatés par la SPL Culture et Patrimoine sont autorisés à guider dans ces espaces.

1. **Modalites de reservation et de paiement**

Afin d’optimiser les conditions d’accueil des groupes et de prévoir, dans un délai suffisant les médiateurs culturels et guides conférenciers, le Musée de la Romanité se voit contraint d’imposer des modalités de réservation et de paiement très précises.

La réservation est obligatoire. Pour les groupes se présentant sans réservation, l’accès au Musée ne pourra être garantie que sous réserve de capacité d’accueil suffisante.

La réservation se fait par e-mail à reservation@museedelaromanite.com

Les réservations sont obligatoires et devront être effectuées au plus tard 30 jours avant la date de visite. Pour des raisons de sécurité au sein du parcours muséographique, le Musée de la Romanité se réserve le droit d’accepter ou de refuser la demande en fonction de son planning de réservation.

La centrale de réservation envoie un Contrat de réservation, valant devis et option.

Cette option est valable pour une durée maximum de 30 jours à partir de sa date d’envoi. Si la demande de devis est effectuée moins de 30 jours avant la date de visite, les délais de confirmation de l’option seront adaptés par le service Réservation en fonction de la date de visite prévue.

La réservation est confirmée dès réception du devis signé et accompagné du versement de l’acompte de 30% sur toutes les prestations de billeterie, et de 50% pour des prestations de location d’espaces.

Le règlement du solde est possible avant le jour de visite auprès du service réservation, ou sera exigé sur place le jour de la visite, à l’exception des règlements administratifs qui feront l’objet de la signature d’une attestation de venue le jour de la visite. Pour tous règlements effectués, aucun remboursement ne pourra être réalisé.

**Dans le cas des règlements administratifs le paiement ne sera validé que sur présentation d’un bon de commande ou d’un mandat, sans quoi il sera demandé au responsable de groupe de régler par un autre moyen.**

La signature par le Client du contrat de réservation ou de l’accord commercial vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Certaines activités culturelles peuvent être programmées spécifiquement pour des groupes, en s’adressant au service réservation.

Les demandes spécifiques (location d’espaces, prestations traiteur, etc.) doivent être communiquées par téléphone au 04 48 210 224 ou courriel à l’adresse privatisation@museedelaromanite.com

Les différents modes de paiement acceptés par le Musée de la Romanité sont : les chèques bancaires français à l’ordre de SPL CULTURE ET PATRIMOINE, les cartes bancaires (CB VISA EUROCARD MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS), espèces, virements bancaires, mandats administratifs (pour les établissements publics).

**RIB : SA SPL CULTURE ET PATRIMOINE - IBAN : FR76 1660 7003 5018 1217 9479 623 - Adresse SWIFT (BIC) : CCBPFRPPPPG**

1. **Conidtions d’annulation et de modifications a la demande du client**

En cas d’empèchement ou d’annulation, merci de contacter dans les meilleurs délais le service en charge de la réservation au 04 48 210 220 ou l’accueil au 04 48 210 200.

Toute annulation de visite doit être confirmée par un écrit. Le changement de date de visite constitue une demande d’annulation de la visite initialement fixée. En cas d’annulation, le Musée de la Romanité conservera, ou exigera le paiement :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Désistement + de J-15 | Désistement de J-14 à J-3 (72h) | Désistement de J-2 (48h) au jour J  |
| Entrée musée/ Billetterie | 0 € | 100% de l’acompte | 100% de la prestation |
| Visite guidée, Atelier | 0 € | 100% de l’acompte | 100% de la prestation |
| Prestation « Visites déjeuner » | 0 € | 100% de l’acompte | 100% de la prestation |

Aucune de ces sommes ne sera aquise au Musée de la Romanité s’il est établi que l’annulation demandée par le Client est due à un cas de force majeure. La renonciation par le Client à une ou plusieurs prestations le jour de la visite ne donne lieu à aucun remboursement, ni réduction de facturation.

1. **Conditions de visite et d’utilisation des billets musee**

Le jour de la visite, le groupe sera prié de se présenter au guichet à l’heure indiquée sur son contrat afin de signaler sa présence auprès du service d’accueil du Musée, régler un éventuel solde puis récupérer ses billets et démarrer la visite. Dans le cas de visite guidée, le groupe devra se présenter 15 minutes avant le début de la visite.

**Dans le cas des règlements administratifs le paiement ne sera validé que sur présentation d’un bon de commande ou d’un mandat, sans quoi il sera demandé au responsable de groupe de régler par un autre moyen.**

Toute réservation aux visites ou aux ateliers respectera le temps imparti.

En cas de retard du groupe, le responsable du groupe devra en informer le service réservation au : 04 48 210 220 ou l’accueil au 04 48 210 200. Tout retard inférieur à 15 minutes entrainera la diminution de la durée de visite. Au-delà de 15 minutes de retard, la visite ne pourra plus être garantie. Dans ce cas, le Musée de la Romanité se réserve le droit d’annuler la prestation, sans remboursement ni réduction de facture, et de la remplacer par une visite libre du Musée pendant ses horaires d’ouverture.

Pour les groupes sans réservation, le paiement total de la prestation sera exigé sur place. En cas d’affluence et pour des raisons de gestion de flux ou de sécurité, le Musée de la Romanité se réserve le droit de proposer un horaire spécifique d’accès au groupe, le jour même ou les jours suivants.

1. **La vente en nombre**

Les dispositions de cet article présentent les conditions spécifiques de vente en nombre de Billets musée du Musée de la Romanité.

Elles s’appliquent de plein droit et sans restriction à toutes commandes de ventes en nombre effectuées par les professionnels du tourisme, les comités d’entreprise et les associations auprès du Musée.

Le revendeur obtient auprès du Musée des Billets musée qu'il se propose de revendre auprès du public. L'opération concerne uniquement la vente au public desdits billets qui ont été acquis par le revendeur auprès du Musée.

Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la réception du bon de commande. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et irrévocable du revendeur aux présentes conditions de vente.

1. **Caractéristique de la vente en nombre**

Le Musée de la Romanité propose à la vente en nombre des Billets musée adulte non datés valable un an, une fois, à partir de la date d’achat. Leurs dates de validité ne peuvent être prolongées.

1. **Tarifs**

Le Musée de la Romanité détermine seul le prix des Billets musée. Ce prix s'impose au Revendeur qui ne peut le modifier.

Une remise sur le plein tarif est appliquée selon le volume de billet commandé. Le tarif est dégressif selon les tranches suivantes :

* 15 à 99 billets
* 100 à 249 billets
* 250 à 499 billets
* 500 billets ou plus
1. **Modalites d’achat**

Les ventes ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client matérialisée par l’acceptation du devis.

Les données enregistrées dans le système informatique du Musée constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

L’achat de ces Billets musée se réalise uniquement via le service réservation joignable à l’adresse suivante : reservation@museedelaromanite.com et à la suite de la ratification d’un contrat de distribution.

1. **Modalités d’utilisation**

L’acheteur doit informer ses clients des jours, horaires d'ouverture et fermeture du Musée, du règlement de visite du Musée et des présentes conditions générales de vente.

1. **Demande de remboursement ou d’échange**

Aucun remboursement au public ayant acquis son Billet musée auprès du revendeur ne sera consenti par le Musée.

1. **La vente d’adhesions**
2. **Caractéristiques de la carte d’adhésion**

La carte d’adhésion est valable un an à compter de la date d’achat.

Elle donne un accès illimité aux espaces d’expositions permanente et temporaire.

En cas de perte ou de vol, un duplicata peut être remis au guichet sur présentation d’une pièce d’identité.

1. **Modalités d’utilisation spécifiques**

L’adhésion Jupiter :

* Nominatif pour le porteur de la carte et valable pour une personne ;
* Donne droit à un ensemble d’avantages et de réductions pour le porteur de la carte.

L’adhésion Vénus :

* Nominatif pour le porteur de la carte et valable pour deux personnes (dont le porteur de la carte) ;
* Donne droit à un ensemble d’avantages et de réductions pour deux personnes (dont le porteur de la carte).

L’abonnement Musées de Nîmes :

* Nominatif pour le porteur de la carte et valable pour une personne.
* Donne un accès illimité aux musées de la ville de Nîmes : Musée de la Romanité, Carré d’art, Muséum d’Histoire Naturelle, Planétarium, Musée du Vieux Nîmes, Musée des Cultures Taurines et Musée des Beaux-Arts.
1. **Modalités d’achat spécifiques**

Les adhésions Jupiter et Vénus :

* Au guichet : réalisation de l’adhésion sur une carte nominative avec photographie (prise sur place) ;
* En ligne via l’achat d’une contremarque : celle-ci est à échanger au guichet contre une carte nominative avec photographie (prise sur place).

L’abonnement Musées de Nîmes : achat uniquement au guichet du musée de la Romanité et création d’une carte nominative avec photographie (prise sur place).

# TITRE 3 - Conditions generales de vente applicables aux offres du Musee de la Romanité

1. **Commande**

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

1. **Tarifs et modalites de paiement**

Le prix total lors de la validation de la Commande est le prix définitif.

Les tarifs de l’ensemble des Prestations et le prix total de la Commande sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

Le prix applicable est le prix en vigueur à la date de la commande de la prestation. Les prestations ne sont payables qu'en euros.

Le Musée de la Romanité se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment.

Dans le cas de Billets réduits et gratuits, achetés via la billetterie en ligne des justificatifs seront demandés lors de la présentation des billets au guichet. En cas de non-présentation de ces justificatifs, il sera demandé au Visiteur de régler la différence.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes sera refusé par le Musée. Les modes de paiement acceptés sont listés par type d'offres.

1. **Conditions d’acces au musee**
2. **Le contrôle des Billets musée**

Tout Billet musée est systématiquement contrôlé par identification optique du code-barre imprimé sur celui-ci.

Ne sont acceptés que les Billets musée possédant un code-barre et des mentions parfaitement lisibles. Tout Billet musée partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne peut pas être accepté. Pour les m-billets, tout support écran de smartphone rayé, endommagé ou présentant des problèmes de luminosité sera refusé au moment du contrôle d’accès.

Le Billet musée est personnel et non cessible.

Lors du contrôle des billets, il pourra être demandé de fournir un justificatif d’identité ou tout autre justificatif relatif au tarif appliqué.

Le Musée se réserve le droit de refuser tout accès en cas de présentation d'un Billet musée ne respectant pas l’une des conditions énoncées ci-dessus.

1. **Accès et respect du règlement des Visiteurs**

Les Visiteurs sont tenus au règlement de visite du Musée de la Romanité, consultable aux guichets du Musée ou sur le site web [www.museedelaromanite.fr](http://www.museedelaromanite.fr)

Tout Visiteur ne respectant pas le règlement de visite pourra se voir refuser l’accès au site sans pour autant pouvoir prétendre au remboursement de son Billet musée.

Les Visiteurs pourront être amenés à subir une fouille de sécurité à l’entrée de certains sites. L’accès pourra être refusé à toute personne refusant de s’y soumettre ou étant en possession d’objets prohibés.

1. **Attente, delai et sortie**

En cas de forte affluence au Musée, une attente est possible à l’entrée des expositions.

Concernant les Billets musée avec prestation de guidage ou de médiation, les Visiteurs devront se présenter au guichet d’accueil au niveau 0 du Musée minimum 15 minutes avant le début de la visite.

Le Billet musée est valide le jour même et toute deuxième sortie de la zone sous douane est jugée définitive ; pour toute raison nécessitant une nouvelle entrée après deuxième sortie de la zone sous douane, le Visiteur est invité à s’adresser à l’équipe d’accueil muni de son ticket.

1. **Conditions d’utilisation des billets musee**
2. **Absence du droit de rétractation**

Compte tenu de la nature des Services, les Commandes passées par le Client ne bénéficient pas du droit de rétractation, conformément à l’article L 221-28 Code de la Consommation.

Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la Commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes Conditions générales de Vente.

1. **Conditions de remboursement et d’échange des Billets musée**

Les Billets musée ne peuvent être ni remboursés ni échangés sauf en cas d’annulation ou de changement d’horaires par le Musée de la prestation concernée en raison d'impératifs de sécurité ou autres cas de force majeure.

Dans ces derniers cas il sera proposé au Client, prioritairement, le report de la Prestation concernée à un jour et/ou à une heure différente, à défaut, le remboursement du Billet musée concerné. Seul le prix du Billet musée sera remboursé, aucun autre frais de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou pourra faire l’objet d’un dédommagement.

Les Billets musée ne peuvent être revendus à un prix supérieur à la valeur faciale du billet dans le cadre de la loi du 27 juin 1919.

**ANNULATION**: En cas de force majeure, le Musée de la Romanité se réserve le droit d’annuler ou éventuellement de reporter les visites réservées. Est considéré comme cas de force majeure tout évènement de quelque nature qui soit, imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté de la SPL Culture et Patrimoine, tels que grève, incendie, inondation, impossibilité d’accès, pandémie, épidémie et sans que la liste soit exhaustive. En cas de report, le Musée de la Romanité proposera plusieurs dates dans la mesure de ses possibilités. Si la visite est annulée ou si les dates de report proposées ne conviennent pas au client, celui-ci sera intégralement remboursé des sommes versées, à l’exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêt.

**MODIFICATION** : Dans le cas où le Musée de la Romanité est conduit de modifier les conditions de visites prévues, le client en est informé par écrit (email ou courrier), il pourra faire connaître sa position dans le délai indiqué par le Musée de la Romanité.

En cas de désaccord de sa part dans le délai imparti, sur les changements proposés, et donnant lieu à une annulation de la visite ou des prestations concernées, le client peut obtenir le remboursement du montant de l’acompte versé pour la réservation, correspondants aux prestations annulées. Le défaut de réponse du client dans le délai imparti, ou une réponse tardive de sa part, équivaut à un accord de sa part sur les modifications proposées.

1. **Utilisation frauduleuse, perte, vol du Billet musee**

**Utilisation frauduleuse d’un Billet musée**

Le Musée refusera l'accès au site à tout porteur d'un Billet musée comportant un code-barre qui aurait déjà été scanné. Seule la première personne présentant un Billet musée sera admise. Elle sera présumée être le porteur légitime du Billet musée, le Client étant légalement responsable des copies réalisées, notamment à partir de sa boîte de messagerie.

**Perte et vol du Billet musée**

Le Musée décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du ou des droit(s) délivré(s), y compris dans l'enceinte du site.

Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.

**Réclamations**

Les réclamations doivent impérativement être adressées à la SPL Culture et Patrimoine - Musée de la Romanité dans les 8 jours suivants la visite, par Lettre Recommandée avec avis de réception.

La SPL Culture et Patrimoine - Musée de la Romanité s’engage à y apporter une réponse écrite. La renonciation par le Client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l’objet d’aucun remboursement ou contre-partie par le Musée de la Romanité.

1. **Responsabilité**

Le Musée de la Romanité ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations associées aux Billets musée qui seraient imputables soit au fait du Client ou du Visiteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d’un tiers ou à un cas de force majeur.

Sauf dysfonctionnement du site [www.museedelaromanite.fr](http://www.museedelaromanite.fr) qui lui serait imputable, le Musée de la Romanité 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 de le Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure.

1. **Preuve, conservation et archivage**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Musée de la Romanité ou par tout prestataire de service de ce dernier, dans des conditions raisonnables de sécurité seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1379 du Code Civil.

1. **Protection des données personnelles**

En application de la [loi 78-17 du 6 janvier 1978](https://abonnes-efl-fr.lama.univ-amu.fr/EFL2/convert/id/?id=R129F202625164974-EFL) modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Musée chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet <https://museedelaromanite.fr/> répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.
Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions et selon les modalités définies sur le site internet <https://museedelaromanite.fr>

1. **Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet https://museedelaromanite.fr est la propriété du Musée et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.
Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

1. **Droit applicable – Langue**

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Musée et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

1. **Litiges**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution; leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Musée et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ([C. consom. art. L 612-1](https://abonnes-efl-fr.lama.univ-amu.fr/EFL2/convert/id/?id=CCSM003295)) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le client, constatant qu'une violation au règlement général sur la protection des données personnelles aurait été commise, a la possibilité de mandater une association ou un organisme mentionné au IV de l'article 43 ter de la loi informatique et liberté de 1978, afin d'obtenir contre le responsable de traitement ou sous-traitant, réparation devant une juridiction civile ou administrative ou devant la commission nationale de l'informatique et des libertés.