

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Billetterie en ligne Quai des Savoirs

Définitions :

Dans les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont entendus par :

« **Quai des Savoirs** » (ci-après dénommé QDS) : le Quai des Savoirs : établissement métropolitain de culture scientifique et technique, Numéro SIRET : 243 100 518 00170, Numéro de téléphone : 05 67 73 84 84, Site Internet : <http://www.quaidessavoirs.fr>

« **Client** » : toute personne physique avec laquelle le QDS conclut un contrat de vente de billets donnant accès aux expositions, aux ateliers et aux spectacles. Ci-après collectivement dénommées les « Parties », et individuellement une « Partie ».

« **Commande** » : tout contrat liant le Client au QDS permettant la souscription d'un ou plusieurs billets.

« **Billets** » : constitue un billet au sens des présentes CGV, la vente, proposée d'une entrée aux expositions, aux ateliers, aux spectacles.

1. Généralités

- 1.1 Les présentes CGV s'appliquent à toute commande par Internet d'un ou plusieurs billets souscrits par le Client auprès de la Billetterie Internet du QDS. Lesdits billets ne peuvent être utilisés 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.
- 1.2 Les présentes CGV sont consultables sur le site Internet.
- 1.3 Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.
- 1.4 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 présentes CGV.
- 1.5 En conséquence le client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.
- 1.6 Le QDS se réserve le droit de modifier unilatéralement, après délibération du Conseil Métropolitain, les présentes CGV et de les appliquer à toutes commandes passées après la date de modification.
- 1.7 Le fait que le QDS ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une quelconque des présentes conditions ne peut pas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite condition ou plus généralement des autres conditions.
- 1.8 Les billets achetés en ligne ne peuvent être pas remboursés en cas de perte ou de vol. Ils ne peuvent pas être revendus à des tiers (excepté par les prestataires ou mandataires autorisés par convention ou contrat préalable conclu avec Toulouse Métropole pour le QDS).

2. Commande

- 2.1 Les Commandes de Billets sont soumises aux présentes CGV ainsi qu'aux règlements intérieurs de l'établissement.
- 2.2 Pour passer une commande, chaque Client devra être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe).
- 2.3 Après s'être identifié, le Client remplira le formulaire avec le détail des prestations souhaitées.
- 2.4 Avant d'enregistrer définitivement une commande, le Client aura la possibilité de vérifier sa sélection (commande) et pourra la modifier à sa convenance.
- 2.5 La commande ne sera 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.
- 2.6 Il est prévu, à compter de l'enregistrement de la commande passée, que l'ordinateur du Client soit redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le Client recevra également un mail de confirmation.
- 2.7 Seule l'impression par le Client sous forme d'édition d'un billet avec code barres vaudra pour tout accès au QDS. Le Client s'en servira conformément aux dispositions des articles 2.10, 2.11, 2.12, 4.1, 4.4, 7.1 et 7.2 des présentes CGV.

- 2.8** Le Client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par le Quai des Savoirs via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande des billets qu'à compter de l'enregistrement définitif mentionné au 2.5
- 2.9** 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 dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.
- 2.10** En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par le Quai des Savoirs, le Client détient une preuve de sa commande mais ce document ne pourra en aucun cas servir de billet d'accès au musée.
- 2.11** Les billets d'accès au Quai des Savoirs achetés seront imprimables directement par le client via son propre matériel.
- 2.12** 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.

3. Exonérations et gratuités

- 3.1** Selon la délibération correspondante en cours du conseil de Toulouse Métropole du 27/06/2019, les prestations proposées à la vente sur Internet correspondent à une partie des possibilités qui restent plus détaillées à la vente au comptoir.

4. Règles générales relatives à la vente de Billets

- 4.1** Tout Billet souscrit par le Client pour entrer au QDS permet un accès « coupe-file » aux expositions, ateliers et spectacles. Les descriptifs des Billets présentés sur la Billetterie Internet précisent les prestations incluses dans le prix.
- 4.2** Les prix sont indiqués en euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur la Billetterie Internet.
- 4.3** Les Tarifs figurant sur la Billetterie Internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées.
- 4.4** Prix réduits et gratuité : tout visiteur se présentant au QDS avec un billet d'accès gratuit ou à prix réduit devra présenter à l'accueil la pièce justifiant de son billet à prix réduit ou gratuit.
- 4.5** Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est à la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées). Le règlement du prix par l'intermédiaire du site s'effectue directement auprès du QDS, par utilisation du numéro de carte bancaire du Client au moyen d'un système de paiement sécurisé.
- 4.6** Le QDS établira une facture récapitulative reprenant la date et le montant des sommes payées par le Client au titre du Billet.
- 4.7** Photos et illustrations : les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant au Client un aperçu des produits proposés ; elles ne sont toutefois pas contractuelles en n'engageant pas la responsabilité du QDS.

5. Obligations des parties

- 5.1** Le QDS s'engage à exécuter la Commande de Billets, sous réserve de l'article 7 ci-dessous et du respect par le Client de la procédure prévue à l'article 2 ci-dessus.
- 5.2** Le Client s'engage à respecter toute consigne communiquée par le QDS concernant sa visite au musée et le déroulement des ateliers.

6. Responsabilités

- 6.1** Le QDS peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit par un cas de force majeure.
- 6.2** Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, que les souscripteurs pourraient causer à l'occasion de leur présence au sein du QDS, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle du QDS, ou à l'égard des œuvres.
- 6.3** Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur le site.

6.4 Le QDS ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet. Il pourra cependant être délivré un duplicata à la caisse dédiée sur présentation d'une pièce d'identité, identifiant et date de réservation, sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé.

7. Annulation

7.1 En cas d'annulation de la prestation du fait du QDS, ce dernier assurera le remboursement au client sur présentation du justificatif.

7.2 Seule une preuve de cas de force majeure dans un délai d'un mois pourra permettre le remboursement au client par le QDS, si le client ne peut participer à la prestation achetée.

8. Loi applicable, réclamations et litiges

8.1 Les présentes CGV sont soumises au droit français.

8.2 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 le QDS puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par le Client au QDS par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de la Commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

9. Données personnelles

9.1 Les informations collectées sur la Billetterie Internet sont destinées au Quai des Savoirs. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du Client et de la gestion commerciale Quai des Savoirs, en particulier :

- la réponse aux demandes d'information formulées sur le Site ;
- la passation et la gestion des commandes ;
- l'envoi d'informations commerciales lorsque le Client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise ;
- l'établissement de statistiques générales sur la consultation du Site afin d'améliorer les prestations que le Quai des savoirs offre sur ce Site.

9.2 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 Quai des Savoirs Service Web 39 allées Jules Guesde 31000 Toulouse, responsable du traitement.

9.3 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 Quai des Savoirs devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle.

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

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

9.6 Le Quai des Savoirs peut également collecter des données concernant l'utilisation du Site, 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. Si le Client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section "cookies" des présentes informations légales ou sur la page <http://www.quaidessavoirs.fr/infos-cookies> .

9.7 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 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. Si le Client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section "cookies" des présentes informations légales ou sur la page <http://www.quaidessavoirs.fr/infos-cookies>.

9.8 Cookies

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.