

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE BILLETS D'ACCES AU MUSEE HEBRE, A LA MAISON DE PIERRE LOTI ET AUX VISITES DU SERVICE PATRIMOINE DE LA VILLE DE ROCHEFORT POUR LE PUBLIC INDIVIDUEL

Conditions générales de ventes approuvées par délibération du conseil du 12 Mars 2025.

PREAMBULE

Les présentes conditions sont applicables à compter du 18 mars 2025.

ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1.1 Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre : La Ville de Rochefort,

Et

toute personne physique (ci-après dénommée l' « Acheteur ») achetant des billets individuels sur place ou sur les sites de vente en ligne de billets maisondepierreloti.fr et hebre.villerochefort.fr

Elles ne s'appliquent pas aux :

- ventes en ligne pour les groupes
- ventes en nombre + de 8 personnes (billetterie professionnels et ventes au siège) Pas de possibilité de réserver à l'accueil ou en ligne.
- ventes ou réservations auprès du service éducatif des musées et du service du patrimoine

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et irrévocable de l'Acheteur aux présentes conditions générales de vente. La Ville de Rochefort se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

1.2 Définitions

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

- « Sites » : désigne les sites de vente en ligne de billets maisondepierreloti.fr et hebre.villerochefort.fr
- « Billet » : désigne le ticket d'entrée permettant d'accéder au musée Hèbre, à la maison de Pierre Loti et aux visites du service du patrimoine de la Ville de Rochefort, quel que soit son support, acheté par l'Acheteur. Les tarifs des Billets sont disponibles sur les Sites et aux accueils du musée Hèbre et de la Maison de Pierre Loti. Le tarif applicable est celui en vigueur le jour de la commande.
- « Acheteur » : désigne toute personne effectuant un achat de Billet et ayant accepté les Conditions Générales de Vente.

- « Conditions Générales de Vente » : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets.
- « Visiteur » : désigne la personne se présentant à l'entrée du musée Hèbre, de la maison de Pierre Loti et aux visites du service du patrimoine de la Ville de Rochefort munie d'un Billet.

ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS

2.1 Les billets sont proposés pour les prestations suivantes :

- ☐ Entrée pour le musée Hèbre permettant l'accès aux expositions temporaires. Dans des cas exceptionnels, une réservation pourra également être demandée pour les collections permanentes ;
- ☐ Entrée pour la maison de Pierre Loti permettant de suivre une visite guidée sur réservation obligatoire ;
- ☐ Prestations de médiation proposées par le musée Hèbre, la maison de Pierre Loti et le service du Patrimoine de la Ville de Rochefort : visites guidées, activités et ateliers (liste non exhaustive) ;
- ☐ Prestations à caractère événementiel par le musée Hèbre, la maison de Pierre Loti et le service du Patrimoine de la Ville de Rochefort : spectacles, concerts, conférences (liste non exhaustive) ;

2.2 Le nombre de Billets vendus sur place ou en ligne par commande et par personne est limité à 8 pour la visite guidée de la maison de Pierre Loti. Cette limite est adaptée pour toutes les autres visites selon les possibilités. Les commandes au-delà de ce volume sont strictement interdites. Au-delà de 8, il faut contacter mariane.huet@ville-rochefort.fr ou directement l'Office de Tourisme Rochefort Océan.

Les achats de Billets s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, les sites et les agents d'accueil informent l'acheteur de la disponibilité des billets souhaités au moment de la passation de sa commande.

2.3 Les mentions suivantes sont portées sur les Billets délivrés par la Ville de Rochefort :

- ☐ Nom et/ou le logo du musée ;
- ☐ Nom de la prestation vendue ;
- ☐ Dates et horaires de la prestation ;
- ☐ Type de tarif et montant en euros net de taxes ;
- ☐ Le code-barres ou QR code permettant sa validation à l'entrée du musée ;
- ☐ Le numéro du billet attribué par le système informatique ;
- ☐ L'identité de l'Acheteur (rempli par l'Acheteur au moment de la commande) ;
- ☐ La mention « Ni repris, ni échangé »
- ☐ D'éventuelles précisions sur les conditions d'utilisation du billet et d'accès à la prestation commandée.

Ces mentions concernent les billets vendus exclusivement au musée Hèbre, à la Maison de Pierre Loti, par des agents du service du Patrimoine et sur les sites de vente en ligne maisondepierreloti.fr et hebre.ville-rochefort.fr

ARTICLE 3 – PROCESSUS DE LA COMMANDE

3.1 Achat en ligne

L'Acheteur effectue son achat de Billet en ligne comme suit :

1. Choisir sa (ses) prestation(s) sur les Sites ;
2. Sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les créneaux disponibles. Lorsqu'un créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet à l'aide d'un indicateur de couleur :
 - o Le vert signifie qu'il reste encore des créneaux ;
 - o L'orange signifie qu'il n'en reste que peu ;
 - o Le rouge signifie qu'il n'y a plus de disponibilités.
3. La Ville de Rochefort met en vente sur ses Sites une quantité de billets prédéfinie. Elle se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.
4. Choisir dans le menu déroulant la quantité de Billets souhaités et le(s) type(s) de tarifs correspondant(s) puis cliquer sur « ajouter au panier ». La/les prestation(s) sélectionnées sont sauvegardées dans le panier pendant 1 heure sous réserve de la disponibilité des places.
5. Afin de valider la commande cliquer sur « acheter maintenant ». Un récapitulatif de commande s'affiche ; si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection des Billets ;
6. Créer un compte sur les Sites en renseignant ses coordonnées, ou bien s'identifier si un compte a déjà été créé ;
7. Accepter les Conditions Générales de Vente et cliquer sur « paiement » ;
8. Procéder au paiement par carte bancaire en s'identifiant, le cas échéant, par double authentification auprès de sa banque ;
9. Si le paiement est accepté une confirmation de commande s'affiche et l'Acheteur reçoit un courriel récapitulatif avec le lien de récupération de son (ses) Billet(s) en format pdf ;
10. L'Acheteur imprime son (ses) Billet(s) ou les télécharge sur son téléphone mobile.

Tant que le paiement n'a pas été enregistré, l'Acheteur a la possibilité de modifier le contenu de sa commande. Une fois le paiement confirmé, aucune annulation ou modification n'est possible par l'Acheteur.

3.2 Achat sur place

L'Acheteur effectue son achat sur place comme suit :

1. Choisir sa (ses) prestation(s) auprès de l'agent d'accueil ;
2. Sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités auprès de l'agent d'accueil, qui vérifie la disponibilité du créneau et, le cas échéant, propose une alternative.
3. La Ville de Rochefort met en vente une quantité de billets prédéfinie. Elle se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.
4. L'Acheteur peut demander les conditions générales de vente avant paiement. Il sera par le simple fait de son achat réputé les avoir acceptées.
5. L'Acheteur procède au paiement
8. L'agent d'accueil délivre à l'Acheteur ses billets sous format papier.

ARTICLE 4 - TARIFS

Les prix des Billets sont indiqués en euros nets de taxes.

Le Visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou de la gratuité devra présenter aux contrôles des titres d'accès aux prestations, le justificatif afférent en cours de validité, nominatif et avec photographie. En cas de non présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation sera refusé. Il sera demandé à l'Acheteur de régler la différence avec le tarif applicable.

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

Les tarifs, les conditions de réduction et d'exonération du droit d'entrée sont consultables aux comptoirs d'accueil du musée Hèbre et de la Maison de Pierre Loti, et sur les sites de vente en ligne aux adresses suivantes : maisondepierreloti.fr et hebre.ville-rochefort.fr

En achetant un Billet plein tarif, l'Acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

ARTICLE 6 – MODALITES DE PAIEMENT

Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

Le paiement des Billets sur les Sites s'effectue par carte bancaire exclusivement. Les cartes les plus utilisées pour le paiement d'une commande en billetterie sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard. Le compte bancaire de l'Acheteur est débité dès la validation finale de la commande.

La Ville de Rochefort utilise un module de paiement sécurisé en ligne intégré à la solution de vente et réservations.

Le paiement au comptoir s'effectue par espèces, chèques, cartes bancaires, chèques vacances, pass culture.

ARTICLE 7 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

7.1 Le Billet acheté sur place est délivré sous format papier à l'Acheteur. Il ne pourra pas être réimprimé en cas de perte ou s'il est abîmé. S'il n'est plus lisible par l'outil de contrôle du fait d'une mauvaise utilisation de l'Acheteur, il sera invalidé.

7.2 Le Billet est imprimable dès réception du courriel de confirmation de la commande énoncé à l'article 3 et est téléchargeable depuis un lien hypertexte précisé dans ledit courriel. Le Billet doit avoir été imprimé par l'Acheteur préalablement à la visite, sans modification de la taille d'impression. L'impression du Billet sur place n'est en aucun cas possible. Les Billets téléchargés sur téléphone mobile sont également acceptés. A chaque prestation achetée correspond un Billet. Les Billets partiellement ou mal imprimés, endommagés ou illisibles ne sont pas valides.

Ils ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation. Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un Billet de quelque manière que ce soit.

7.3 Les Billets sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnées. Un Billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie des lieux est définitive.

7.4 L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du Billet. Il est pourvu d'un code-barres et est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code-barres par les agents de contrôle. Le Visiteur doit conserver son Billet pendant toute la durée de la prestation.

7.5 Les billets individuels sont non échangeables et ne peuvent être revendus. Les billets individuels sont achetés par les utilisateurs finaux. Les billets individuels ne peuvent être achetés que par des particuliers. Les billets ne peuvent faire l'objet d'une revente sur une plateforme tierce. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait ou revendrait sur une plateforme tierce s'exposerait à des poursuites pénales. Pour rappel, l'article 313-6-2 du Code pénal prohibe « *Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000 € d'amende. Cette peine est portée à 30 000 € d'amende en cas de récidive* ».

ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES

L'Acheteur est informé que La Ville de Rochefort, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après RGPD), est amené à collecter et traiter, des données à caractère personnel le concernant. La base légale de ce traitement est contractuelle. Ces données sont nécessaires au traitement de la commande de l'Acheteur par la Ville de Rochefort. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

Les données fournies par l'Acheteur sont traitées par la Ville de Rochefort pour les finalités suivantes :

- gestion de la commande ;
- finalisation de la transaction ;
- vérification d'identité pour l'accès au musée Hèbre, à la maison de Pierre Loti et aux visites du service du Patrimoine ;
- gestion des relations avec l'Acheteur ;
- réalisation d'études statistiques.

Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes : - les données relatives aux paiements effectués par l'Acheteur, notamment données bancaires, sont conservées conformément à la délibération CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, pendant une durée de treize (13) mois à compter du parfait paiement dudit achat, ou quinze (15) mois en cas de cartes de paiement à débit différé, afin de permettre la gestion d'éventuelles réclamations.

- les autres données personnelles collectées (nom, prénom, mail, nationalité, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale) sont conservées (3) trois ans à partir de la dernière interaction de l'acheteur avec la Ville de Rochefort depuis son espace personnel. A la suite de ce délai, les données sont détruites.

Les données collectées sont à l'usage des services habilités de la Ville de Rochefort. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires sous-traitants de la Ville de Rochefort en charge du développement et de la maintenance du système de billetterie et sa monétique.

Les données collectées ne font l'objet d'aucun flux transfrontalier.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au RGPD, l'Acheteur dispose sur les données personnelles qui le concernent d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données. Enfin, l'Acheteur dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter la Ville de Rochefort à dpo@ville-rochefort.fr

Cette demande doit comprendre les coordonnées du visiteur et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité du visiteur, la Ville de Rochefort pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du visiteur.

Le visiteur dispose également, le cas échéant, d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 PARIS CEDEX 07, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

ARTICLE 9 – ANNULATION, REMBOURSEMENT ET ECHANGE

9.1 Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la Consommation, les Billets d'entrée ou de prestations pour le musée Hèbre, la maison de Pierre Loti et les visites du service du Patrimoine de la Ville de Rochefort ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

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

9.3 Tout Billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation ou de modification par la Ville de Rochefort de la prestation à laquelle ouvre droit le Billet et dans les conditions définies à l'article 9.4.

En cas de grève ou dans certains cas de force majeure, le billet sera remboursé.

9.4 En raison d'impératifs de sécurité des personnes et des biens, la Ville de Rochefort se réserve le droit de fermer un ou plusieurs de ses sites ou de modifier leurs horaires d'ouverture. En cas d'annulation ou de modification par la Ville de Rochefort de la prestation figurant sur le Billet, l'Acheteur sera contacté dans les meilleurs délais pour l'en informer et lui proposer remboursement de la prestation concernée. L'Acheteur pourra obtenir le remboursement du prix du Billet à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. Il devra en faire la demande dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'annulation ou de modification de la prestation, sur présentation du Billet non utilisé et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire avec sa

date d'expiration), par courriel ou par courrier adressé à : hebre@ville-rochefort.fr ou maisondepierreloti@ville-rochefort.fr

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'Acheteur initial contre remise du Billet.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITE

10.1 La Ville de Rochefort ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les Billets qui serait imputable soit au fait de l'Acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 11 des présentes Conditions Générales de Vente.

10.2 Sauf dysfonctionnement des Sites qui lui serait imputable, la Ville de Rochefort ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du Billet, soit du fait de l'Acheteur, soit du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit du fait de pannes d'ordinateur, de serveur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

10.3 La Ville de Rochefort ne pourrait être tenu responsable de l'usage des Billets achetés, l'Acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

L'Acheteur et la Ville de Rochefort ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du code civil et considéré comme tel par la jurisprudence des tribunaux français. Pour les cas de force majeure, se référer à l'article 9.4 sur les possibilités de remboursement.

ARTICLE 12 – SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question concernant l'utilisation des Sites, les conditions d'utilisation des Billets ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des Billets, l'Acheteur peut contacter le service accueil : - par email à : hebre@ville-rochefort.fr ou maisondepierreloti@ville-rochefort.fr

- via le formulaire de contact accessible sur les sites internet d'Hèbre et de la Maison de Pierre Loti

- par courrier postal à l'adresse : Musées municipaux - Mairie - 119 Rue Pierre Loti, BP 60030 17301 Rochefort CEDEX.

ARTICLE 13 – REGLEMENTS INTERIEURS, COMPETENCE ET LITIGES

13.1 Tout Visiteur est soumis au règlement de visite du musée Hèbre, de la maison de Pierre Loti et du service du Patrimoine de la Ville de Rochefort.

13.2 Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

13.3 En cas de litige ou de réclamation, l'Acheteur s'adressera en priorité à la Ville de Rochefort pour obtenir une solution amiable.

Conformément aux dispositions du code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir au service de

médiation proposé par la Ville. Cet organisme pourra également répondre à vos questions relatives à la procédure elle-même.

Le Médiateur proposé est : Société de la Médiation Professionnelle (**SMP**)*

Médiation de la Consommation

24, rue Albert de Mun

33000 Bordeaux

Pour déposer une réclamation, dans sa saisine, le consommateur indique les informations suivantes :

- Ses coordonnées complètes (nom et prénom)
- Ses informations de contact : téléphone et/ou adresse mail , adresse postale
- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier médiateur
- Les échanges intervenus avec l'entreprise attestant d'une tentative de résolution du litige directement auprès du professionnel concerné ;
- Ses attentes concernant l'action du médiateur et la solution qu'il envisage.

**Ce médiateur fait partie de la liste nationale des médiateurs qui respectent les conditions de qualité obligatoires établies par la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.*

Tout litige pourra être en cas de non résolution amiable porté devant les tribunaux compétents.