

Conditions Générales de Vente (CGV)

SOMMAIRE :

PRÉAMBULE

Article 1. GÉNÉRALITÉS

Article 2. CONDITIONS PARTICULIÈRES ET ACCUEIL DU PUBLIC

Article 3. PRIX

Article 4. DISPONIBILITÉ ET COMMANDE

Article 5. PAIEMENT

Article 6. SÉCURISATION DES PAIEMENTS ET DES DONNÉES PERSONNELLES

Article 7. CONFIRMATION ET VALIDATION DE LA COMMANDE

Article 8. OBTENTION DES PRODUITS

Article 9. DROIT DE RÉTRACTATION

Article 10. ANNULATION - REMBOURSEMENT

Article 11. SERVICE ACHETEUR ET SUIVI DE COMMANDE

Article 12. RESPONSABILITÉ

Article 13. DROIT APPLICABLE – LITIGE - RESPONSABILITÉ

Article 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 15. DIVERS

Article 16. MENTIONS LÉGALES

Article 17. PROTECTION DES DONNÉES - CNIL

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à tous les billets d'entrée et d'activité à l'unité et groupées pour LE CASTELET. Il est entendu que l'achat de billets d'entrée et d'activités à l'unité ou groupées par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente.

Article 1 – GÉNÉRALITÉS

1.1 Dénomination

LE CASTELET, est rattaché à la Direction des musées et monuments de la Mairie de Toulouse et situé 18bis Grande rue Saint-Michel, 31400 Toulouse.

Coordonnées du service pour le public :

- Numéro de téléphone : 06 17 97 28 86, du mercredi au dimanche de 11h à 18h.
- Adresse postale : Le Castelet, 18bis Grande rue Saint-Michel, 31400 Toulouse -
Email : lecastelet@mairie-toulouse.fr

sera ci-après dénommé « LE CASTELET »

Chaque personne physique ou morale, majeure et capable, souhaitant bénéficier des services de vente en ligne et qui satisfera aux présentes Conditions Générales de Vente sera ci-après dénommée « L'ACHETEUR ».

Chaque achat d'un billet d'entrée ou d'une activité par L'ACHETEUR sur le site Internet dans les conditions prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente sera ci-après

dénommé par « LA COMMANDE » ou « LES PRODUITS ».

Les présentes Conditions Générales de Vente du LE CASTELET définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de billets d'entrée ou d'activité à L'ACHETEUR.

1.2 Modalités d'achat de billets

LE CASTELET propose 3 sites de vente en ligne de billets :

Pour les individuels : <https://billetterie.castelet.toulouse.fr/>

Pour les scolaires : <https://billetteriegroupe scolaire.castelet.toulouse.fr>

Pour les groupes non scolaires : <http://billetteriegroupe.castelet.toulouse.fr>

Ils commercialisent en temps réel des billets d'entrée et d'activité du LE CASTELET.

Il est également possible d'acheter des billets d'entrée ou d'activité directement à l'accueil du LE CASTELET. L'ACHETEUR déclare en avoir pris connaissance et accepter les droits et obligations y afférents.

Article 2 – CONDITIONS PARTICULIÈRES ET ACCUEIL DU PUBLIC

2.1. Horaires et lieu des activités

La date, le lieu et l'horaire sont indiqués sur le billet.

Les activités commencent à l'heure, merci de vous présenter 15 minutes avant le début de l'activité. En raison de contraintes inhérentes à certaines activités, il peut être parfois impossible de faire entrer les retardataires. Dans cette hypothèse, LE PRODUIT ne sera pas remboursée à L'ACHETEUR.

2.2. Interruption, modifications et annulation

2.2.1. Interruption

En cas d'interruption de l'activité par LE CASTELET, le visiteur sera remboursé.

En cas d'interruption de l'activité par le visiteur, aucun remboursement ne sera réalisé.

2.2.2. Modifications

En cas de modification d'une activité par LE CASTELET (date, horaire, lieu), et lorsque le visiteur la refuse, LE CASTELET s'engage à le rembourser.

2.2.3. Annulation

Les billets d'entrée et d'activité ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés sauf en cas d'annulation par LE CASTELET.

Les billets ne peuvent être remboursés en cas de perte ou de vol.

Ils ne peuvent pas être revendus à des tiers.

L'ACHETEUR ne peut annuler son achat après validation du paiement des billets. Aucune annulation n'est donc possible après le paiement des billets par L'ACHETEUR.

En cas de fermeture exceptionnelle ou d'annulation d'une activité par LE CASTELET et si LE CASTELET décide du remboursement des billets, ce dernier procèdera au remboursement des billets dans les conditions fixées par l'article 10.2 des présentes CGV. Seul le prix mentionné sur le billet sera alors remboursé, hors frais annexes (tels que notamment les transports, hôtellerie, parking,...).

Si l'annulation résulte de la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par la

loi et la jurisprudence (notamment intempéries, grèves, incendie, dégât des eaux, maladie d'un interprète, épidémie...), L'ACHETEUR pourra, au choix, demander un échange ou un remboursement.

Article 3. PRIX

3.1 Les prix des Produits sont indiqués en euro toutes taxes comprises, frais de traitement inclus.

3.2 Différents types de tarifs peuvent être proposés. Pour certains tarifs, des pièces justificatives pourront être demandées selon les conditions indiquées sur le site.

3.3 Ils sont établis sur la base des tarifs en vigueur fixés par délibération du Conseil Municipal de la Mairie de Toulouse. LE CASTELET peut être ainsi amené à modifier les dispositions tarifaires suite à délibération du conseil municipal.

3.4 Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euro.

Article 4. DISPONIBILITÉ ET COMMANDE

4.1 Disponibilité

Les achats de Produits s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, le serveur de billetterie informe L'ACHETEUR en temps réel sur la disponibilité des Produits au moment de la passation de sa commande.

4.2 Modalités de commande

Les billets ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. L'ACHETEUR doit, au moment de la remise du billet, vérifier le nom, la date et l'heure de l'activité ainsi que le prix y figurant. Pour les tarifs réduits, la présentation d'un justificatif récent est obligatoire. Aucune réduction ne sera appliquée après le paiement de la commande.

Le prix toutes taxes comprises de chaque produit est indiqué dans la fiche correspondante à l'activité sélectionnée.

4.3 Confirmation des commandes

Pour les achats de billets destinés aux individuels et groupes non scolaires :

A la prise de commande sur le site de la billetterie en ligne, la page « Récapitulatif de commande » permet à L'ACHETEUR de vérifier le nombre de Produits commandés et les modalités de livraison. La disponibilité des Produits ne peut donc s'apprécier qu'au moment de la validation effective de la commande. L'ACHETEUR déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente en cliquant sur le bouton « Terminer la commande ».

Après avoir confirmé le contenu de sa commande, L'ACHETEUR la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.

Toute modification ou annulation de la commande sera alors impossible.

Pour les achats de billets destinés aux groupes scolaires :

A la prise de commande sur le site de la billetterie en ligne dédiée aux groupes scolaires, la page « Récapitulatif de commande » permet à L'ACHETEUR de vérifier le nombre de Produits commandés. La disponibilité des Produits ne peut donc s'apprécier qu'au moment de la validation effective de la commande. L'ACHETEUR déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente en cliquant sur le bouton « Terminer la commande ».

Après avoir confirmé le contenu de sa commande, L'ACHETEUR aura deux options pour valider définitivement sa commande :

« Réserver » : cette option bloque le créneau et valide la commande. Le paiement pour alors être effectué le jour de la visite à l'accueil du monument ou après la visite.

« Payer » : cette option permet de régler directement en ligne la commande. Celle-ci est validée dès la réception du paiement.

La commande ne sera définitive qu'à compter de la validation par L'ACHETEUR d'une de ces deux options.

Toute modification ou annulation de la commande sera alors impossible.

Article 5. PAIEMENT

Pour les achats de billets destinés aux individuels et groupes non scolaires :

Seul le paiement par carte bancaire est autorisé pour un achat en ligne.

Le paiement par carte bancaire permet à L'ACHETEUR d'acheter ses Produits en ligne et immédiatement de manière ferme et définitive. Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard.

Le compte bancaire de L'ACHETEUR sera immédiatement débité de la valeur du montant des billets, tous frais compris, en euros. La commande sera considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire.

Conformément à la réglementation en vigueur et pour assurer la sécurité et la confidentialité de leurs informations, LE CASTELET ne mémorise pas les détails bancaires de L'ACHETEUR.

Lors d'une commande passée sur le site internet du LE CASTELET, il appartient à L'ACHETEUR d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatives à sa transaction.

Pour les achats de billets destinés aux groupes scolaires :

Le mode paiement varie selon l'option sélectionnée par L'ACHETEUR :

« Réserver » : le paiement pour alors être effectué le jour de la visite à l'accueil du monument ou après la visite. Après la visite, une facture sera émise par le Régisseur de la Direction des musées et des monuments

« Payer » : la paiement est effectuée en ligne par carte bancaire

Article 6. SÉCURISATION DES PAIEMENTS ET DES DONNÉES PERSONNELLES

La sécurisation des paiements en ligne est assurée par la société Ogone, prestataire certifié PCI DSS spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. SecuTix garantit la totale confidentialité des informations bancaires de L'ACHETEUR qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de paiements par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Article 7. CONFIRMATION ET VALIDATION DE LA COMMANDE

La commande des Produits n'est définitivement confirmée et n'engage LE CASTELET qu'à réception de l'email confirmant que la commande a bien été validée.

En conséquence, L'ACHETEUR est invité à consulter sa messagerie électronique et éventuellement ses courriers indésirables.

L'ACHETEUR déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente.

Le non-respect par L'ACHETEUR des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente (CGV), et en particulier concernant tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès à l'espace Acheteur des sites de billetterie en ligne du LE CASTELET, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter L'ACHETEUR. En conséquence, LE CASTELET se réserve le droit de refuser toute commande de L'ACHETEUR avec lequel existerait un tel litige.

Article 8. OBTENTION DES PRODUITS

8.1 Impression des billets à domicile (e-ticket ou e-billet)

8.1.1 Le billet imprimable à domicile permet d'imprimer les billets achetés sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Il permet à L'ACHETEUR d'obtenir ses billets de façon instantanée, sans attendre de les recevoir par courrier ou sans avoir à se déplacer dans un point de vente.

8.1.2 Pour être valide, le billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque place achetée correspond un billet.

8.1.3 Ce billet n'est ni échangeable, ni remboursable. Il est personnel et incessible.

8.1.4 Les billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre ou d'un QR Code unique. La validité des billets est contrôlée à l'entrée. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à entrer. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. La revente à un tarif supérieur à celui indiqué sur le billet est interdite (loi du 27 juin 1919). LE CASTELET peut refuser l'entrée lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. LE CASTELET n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le

billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de L'ACHETEUR de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

LE CASTELET décline toute responsabilité notamment en cas d'anomalie pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile. Il ne sera remis à L'ACHETEUR aucun duplicata ou certificat, rémission du billet, de quelque nature que ce soit, autre que le seul billet initial imprimable par L'ACHETEUR.

8.2 L'ACHETEUR peut présenter au contrôle d'accès son e-billet ou e-ticket sur un smartphone permettant le contrôle de la validité du QR code.

8.3 Le remboursement du paiement des activités ou entrées annulées avec des billets s'effectuera par le biais de la Régie d'avance de la Direction des musées et des monuments.

Article 9. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, les billets ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Toute commande est ferme et définitive.

Article 10. DUPLICATA – REMBOURSEMENT

10.1 Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui porté au recto dudit billet ou droit d'inscription.

10.2 Un billet ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation d'une activité ou d'une fermeture exceptionnelle dans les conditions fixées par l'article 2.2.3. des présentes Conditions Générales de Vente. Dans cette hypothèse, seul le prix du billet ou droit d'inscription sera remboursé, hors frais de traitement et frais d'expédition. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet ou droit d'inscription. Dans tous les cas, aucun frais de traitement de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé.

Article 11. SERVICE ACHETEUR ET SUIVI DE COMMANDE

Par courrier : Le Castelet, 18bis Grande rue Saint-Michel 31400 TOULOUSE

Par mail : lecastelet@mairie-toulouse.fr

Article 12. RESPONSABILITÉ

LE CASTELET ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les droits d'entrée qui serait imputable soit au fait de L'ACHETEUR, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers. LE CASTELET ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence et les tribunaux français.

Article 13. DROIT APPLICABLE – LITIGE – RESPONSABILITÉ

Les présentes Conditions Générales de Vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français, de même que la vente des Produits visés aux présentes conditions de vente est soumise à la loi française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

Article 14. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

LE CASTELET se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Dans l'hypothèse où l'un des termes des Conditions Générales de Vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

Article 15. DIVERS

Les informations délivrées par le site Internet du LE CASTELET font foi entre les parties. Les éléments tels que le moment de la réception ou de l'émission, ainsi que la qualité des données reçues feront foi par priorité telles que figurant sur les systèmes d'information du LE CASTELET, ou telles qu'authentifiées par les procédures informatisées du LE CASTELET, sauf à en apporter la preuve écrite et contraire par L'ACHETEUR. La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques du LE CASTELET est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

Article 16. MENTIONS LÉGALES

Dénomination ou raison sociale : Mairie de Toulouse

Adresse et siège social : 1, place du Capitole 31000 Toulouse Métropole

Numéro de téléphone : 05 61 22 29 22

Directeur de la publication : Jean-Luc Moudenc

Adresse et contact du Castelet : 18bis Grande rue Saint-Michel 31400 Toulouse –

06 17 97 28 86 – lecastelet@mairie-toulouse.fr

Site municipal : Direction du Numérique, 32 rue Valade 31000 Toulouse

Site de billetterie en ligne : SecuTix, 51 B rue Miromesnil 75008 Paris

Editeur : Mairie de Toulouse – Le Castelet, 18bis Grande rue Saint-Michel 31400 Toulouse

N° SIRET : 213 105 554 000 17

Article 17. PROTECTION DES DONNÉES – CNIL

17.1 Protection des données à caractère personnel

Afin de procéder à la commande de Produits, L'ACHETEUR est tenu de fournir certaines données à caractère personnel le concernant.

Les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de la billetterie et des newsletters. La Mairie de Toulouse est responsable du traitement, représentée par la direction du LE CASTELET. Seuls les agents habilités et la Direction des Finances de Toulouse sont destinataires des données qui seront conservées la durée du compte de L'ACHETEUR.

Conformément à la législation en vigueur relative à la protection des données personnelles (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978), L'ACHETEUR bénéficie d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données le concernant. L'ACHETEUR peut également s'opposer au traitement des données le concernant.

L'ACHETEUR peut exercer ses droits en s'adressant par mail à lecastelet@mairie-toulouse.fr, en indiquant le nom, le prénom, l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique et si possible la référence d'achat. Le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de L'ACHETEUR et doit préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée dans un délai d'un mois suivant la réception de la demande.

La base légale de ce traitement est le consentement.

L'ACHETEUR peut s'opposer au traitement des données le concernant et dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Pour ses sites de vente en ligne, la Mairie de Toulouse a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. La demande CNIL est en cours. LE CASTELET s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par L'ACHETEUR sur le site Internet du LE CASTELET ainsi que par téléphone et à les traiter dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Les informations et données sont conservées à des fins de sécurité afin de respecter les obligations légales et réglementaires, pour permettre la bonne gestion des commandes et des relations commerciales, et afin d'améliorer et de personnaliser les services proposés par LE CASTELET et les informations adressées :

- Information de L'ACHETEUR sur les ventes et les événements à venir, par l'envoi d'e-mails d'invitation,
- Traitement des commandes de L'ACHETEUR (expédition des billets, contact en cas d'annulation, de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un spectacle pour lequel L'ACHETEUR a réservé des places)
- Renforcement et personnalisation de la communication, notamment par l'envoi de newsletters, d'offres spéciales éventuelles et d'emails spéciaux en lien avec les préférences renseignées par L'ACHETEUR.

Par ailleurs, LE CASTELET rappelle que si L'ACHETEUR venait à changer d'avis et ne souhaitait plus recevoir ces informations, il pourrait à tout moment en faire la demande à l'adresse email suivante : lecastelet@mairie-toulouse.fr

17.2 Article 13 du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016

Conformément à l'article 13 du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016, le responsable du traitement doit fournir à la personne dont les données sont collectées :

- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement ;
- Le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données ;
- Les finalités du traitement auquel sont destinées les données à caractère personnel ainsi que la base juridique du traitement ;
- les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, s'ils existent.
- la durée de conservation des données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- l'existence du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données ;
- Lorsque la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques, l'existence du droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci;
- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) ;
- des informations sur la question de savoir si l'exigence de fourniture de données à caractère personnel a un caractère réglementaire ou contractuel ou si elle conditionne la conclusion d'un contrat et si la personne concernée est tenue de fournir les données à caractère personnel, ainsi que sur les conséquences éventuelles de la non-fourniture de ces données.

17.3 Responsabilité

L'Editeur du site met tout en œuvre pour assurer l'exactitude et la mise à jour de l'ensemble des informations fournies sur son site qui y est directement relié mais l'Editeur ne peut garantir que les informations qu'il contient sont complètes, précises, exactes, exhaustives et dépourvues de toute erreur.

L'Editeur du site se réserve le droit de corriger ou de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu de ce site.

La Direction du Numérique (DN) de la Mairie de Toulouse, en tant qu'hébergeur du site du LE CASTELET s'efforce d'assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Pour autant, la Mairie de Toulouse et LE CASTELET se dégagent de toute responsabilité en cas d'inaccessibilité temporaire ou permanente des contenus.

Par ailleurs, nous vous informons que toute tentative de piratage ou de détournement du site sera enregistrée et donnera lieu à des poursuites judiciaires.