

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETTERIE ET ACTIVITE DES GROUPES DANS LES EQUIPEMENTS DE LA DIRECTION DES MUSEES ET MONUMENTS DE LA VILLE

### I. RÉSERVATION

#### a) La réservation

Les équipements de la direction des Musées et Monuments de la Ville considèrent comme groupe un ensemble de personnes payantes d'un minimum de 10 et d'un maximum de 50 accompagnants compris (sauf musée Saint-Raymond, 35 personnes). Pour les visites commentées, les groupes sont constitués d'un maximum de 25 personnes. Tout groupe se présentant aux Musées et Monuments de la Ville doit s'acquitter du droit d'entrée correspondant à sa catégorie.

Chaque responsable de groupe fera la réservation qui le concerne.

Le contrat de réservation indiquera systématiquement les coordonnées complètes du groupe, l'effectif, le type de public, le jour de la visite, la prestation choisie et le tarif.

La réservation devient ferme à réception du contrat signé, dans un délai de 3 semaines après son envoi par le Musée ou le Monument. En cas de réservation tardive, le contrat doit être retourné immédiatement. En l'absence du retour de ce document dans le délai fixé plus haut, les prestations seront annulées.

#### b) Le jour de la visite

L'ensemble des visiteurs constituant le groupe doit être réuni avant le passage en caisse.

L'horaire et la date mentionnés sur le contrat doivent être respectés.

En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, l'utilisateur doit prévenir l'équipement concerné (l'adresse et le numéro de téléphone qui figurent sur le contrat). Tout groupe en retard de plus de 15 minutes ne pourra plus bénéficier des prestations réservées et sera donc considéré comme un groupe en visite libre.

### II. RÈGLEMENT

Le contrat tamponné et signé a valeur de bon de commande.

Le paiement des prestations sera réalisé :

- soit le jour de la visite à l'accueil du Musée ou du Monument par espèces, chèques, ou cartes bancaires ;
- soit par virement bancaire à réception d'une facture émise par la Direction des Musées et Monuments sur le compte :  
Trésor Public / Banque de France  
Code banque : 10071 Code guichet : 31000  
Compte n° : 00002002993 53  
IBAN : FR67 1007 1310 000 0020 0299 353  
BIC : TRPUFRP1

### III. MODIFICATION OU ANNULATION

Les demandes de modifications ou d'annulation de tous les dossiers doivent être effectuées par écrit (courrier, fax ou courriel). Aucune demande ne sera prise par téléphone.

#### a) Modification du fait du visiteur

Seules sont réputées acceptées les modifications notifiées par renvoi d'un contrat par les Musées et Monuments de la Ville.

Les modifications apportées au contrat initial font l'objet d'une facturation de 15€ supplémentaires par modification apportée au contrat initial à compter de la seconde demande de modification (modification : un changement de date, d'horaire ou de prestation réservée).

Aucune modification ne pourra être prise en compte dans un délai inférieur à 6 jours ouvrables. Aucune correction portée directement par le visiteur sur un document du Musée ou le Monument ne sera prise en compte.

#### b) Annulation du fait du visiteur

Toute réservation annulée dans un délai inférieur à 6 jours ouvrables sera facturée sauf en cas de force majeure.

#### c) Modification du fait du Musée ou Monument

Dans le cas d'une modification d'une activité par le musée ou monument (horaire, date ou lieu) et si le visiteur refuse cette modification, le Musée ou Monument procédera à l'annulation de l'activité et aucun encaissement ne sera effectué.

#### d) Annulation du fait du Musée ou Monument

Si avant le début de l'activité, le Musée ou Monument l'annule, il doit informer l'usager par écrit (courrier, fax ou courriel). Le dossier de réservation sera alors annulé.

#### e) Interruption de l'activité

En cas d'interruption de l'activité par le Musée ou le Monument, le groupe sera remboursé. En cas d'interruption de l'activité par le groupe, aucun remboursement ne sera réalisé.

#### **IV. FORCE MAJEURE**

Les équipements de la Direction des Musées et Monuments de la Ville se réservent le droit d'annuler toute réservation si des événements de force majeure ou de cas fortuits les y contraignent, tels que, et sans que cette liste soit exhaustive : incendie, dégâts des eaux, impossibilité d'accès, grèves, conditions climatiques, épidémie etc. Dans une telle hypothèse, les équipements de la Direction des Musées et Monuments de la Ville peuvent proposer une autre date de visite du site si le planning de réservation le permet. Si l'équipement n'est pas en mesure de proposer un report de réservation, il procédera au remboursement des sommes déjà versées pour la réservation.

#### **V. GARANTIE DE PRIX**

Les prix indiqués dans le contrat de réservation sont exprimés en euros TTC. Ils sont établis sur la base des tarifs en vigueur fixés par décision du Maire de la Ville de Toulouse.

Les Musées et Monuments de la Ville se réservent la possibilité de modifier les dispositions tarifaires suite à décision du Maire.

Ces nouveaux tarifs seront applicables aux réservations contractées postérieurement à la décision et non à celles conclues antérieurement.

#### **VI. ASSURANCES – RESPONSABILITÉ**

Les Musées et Monuments de la Ville déclinent toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient et, en particulier, incendie et/ou vol, susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les visiteurs.

Le signataire du contrat est responsable de tout dommage direct ou indirect que l'un des membres du groupe pourrait causer à l'occasion de sa présence sur les sites.

#### **VII. RÉCLAMATION**

Toute réclamation doit être adressée avec accusé de réception, au plus tard 10 jours après la date de visite du groupe.

#### **VIII. LITIGES**

Les présentes conditions générales sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. A défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant le tribunal administratif de Toulouse dans les 2 mois à compter du rejet exprès par la Ville de Toulouse.

#### **IX. MENTIONS LEGALES**

Les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de la billetterie. La Mairie de Toulouse est responsable du traitement, représentée par la Direction des Musées et Monuments. Seuls les agents habilités à la Direction des Finances de Toulouse sont destinataires des données qui seront conservées la durée du compte du compte client, 10 ans (données bancaires) ou 5 ans (historiques de connexion). Conformément à la législation en vigueur relative à la protection des données personnelles, l'usager bénéficie d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données qui le concernent. Il peut exercer ses droits en s'adressant par voie postale à la Direction des Musées et Monuments. L'usager ne peut pas s'opposer au traitement des données le concernant.

La base légale de ce traitement est le contrat de réservation