



CONDITIONS GENERALES DE VENTE BILLETTERIE EN LIGNE

Toute commande d'un billet passée sur le site www.musee-toulouse-lautrec.com, ci-après dénommé « mTL », sera exclusivement régie par les présentes conditions générales de ventes.

ARTICLE 1 - ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation des conditions générales sans exception. En conséquence, il déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir à tout autre document.

Le mTL se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

ARTICLE 2 - IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

2.1 Identification de l'auteur de l'offre

Musée Toulouse-Lautrec
N° Siret : 200 018 877 00015
Palais de la Berbie
BP 100
81 003 Albi cedex



2.2 Service client

Pour toute question concernant l'accueil des publics, les conditions tarifaires et la programmation culturelle du musée, vous pouvez contacter :

Service des publics-service éducatif

Musée Toulouse-Lautrec

Palais de la Berbie

BP 100

81 003 Albi cedex

servicedespublics@museetoulouselautrec.com

ARTICLE 3 - BILLETS PROPOSÉS A LA VENTE

3.1 Prestations auxquelles les BILLETS ouvrent droit

Les billets à l'achat en ligne « plein tarif » sont disponibles sur www.musee-toulouse-lautrec.com, pour découvrir la collection permanente ainsi que l'exposition temporaire (en fonction de la programmation culturelle du mTL). Ils sont valables uniquement pour des visites individuelles, dans les plages d'ouverture du mTL au public telles qu'elles sont précisées sur le site www.musee-toulouse-lautrec.com.

Les visiteurs bénéficiant d'un tarif réduit (...) sont invités à se présenter à l'accueil du musée pour l'achat du billet (avec présentation d'un justificatif).

Les visites guidées et les visites thématiques (en fonction de la programmation culturelle de la saison) sont en vente à l'accueil du mTL (toutes les informations sur www.musee-toulouse-lautrec.com).

3.2 Durée de validité des BILLETS délivrés

Chaque billet délivré est valable un an à compter de son achat.

ARTICLE 4 - COMMANDE

Le client passe sa commande d'un ou plusieurs billets présenté(s) à la vente sur www.musee-toulouse-lautrec.com. La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

1/ Le client sélectionne la prestation et définit la quantité de billets souhaités.

2/ Le client crée un compte client par l'entrée de son adresse électronique et d'un mot de passe. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande : nom et prénom, téléphone, adresse e-mail.

3/ Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche. Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, le client effectue alors le paiement en ligne de sa commande 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 commandés sur ce site doivent être imprimés** (voir conditions d'impression ci-dessous) soit immédiatement après acceptation de votre paiement soit ultérieurement à partir d'un lien envoyé par courriel à l'adresse e-mail de votre choix. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la réservation sont correctes.



5/ Impression des billets

Le client pourra imprimer le ou les billet(s) au format « pdf » dès la validation de son achat. Il recevra également un lien par courriel permettant d'imprimer ultérieurement le ou les billet(s).

Le client devra imprimer autant de billets qu'il y a de personnes.

Le billet imprimé est uniquement valable s'il est 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). Le code-barres, imprimé sur le billet, ne doit en aucun cas être soustrait à la lecture optique, effectuée à l'entrée du musée.

Le client devra, avant toute commande, s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer : un *ordinateur relié à Internet*, disposant d'une *imprimante* et du logiciel *Adobe Acrobat Reader version 8 minimum*.

A titre dérogatoire, les billets présentés sur support électronique (smartphones, tablettes) sont acceptés sous réserve de parfaite lisibilité du code-barres par les outils de contrôle du musée Toulouse-Lautrec.



ARTICLE 5 - MODALITES DE REGLEMENT ET PAIEMENT

5.1 Modalités de règlement

Le paiement des billets par le client s'effectue exclusivement en Euro et par carte bancaire. Les cartes acceptées sont les suivantes : CARTE BLEUE, VISA, EUROCARD et MASTERCARD.

5.2 Opération de paiement

Le client garantit au musée Toulouse-Lautrec qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande.

Le compte bancaire du client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

5.3 Facture

Aussitôt la transaction effectuée, le client en est informé au moment du paiement en réponse sur la « fenêtre Windows » ayant donné lieu à la requête https, ainsi que la possibilité d'imprimer une « facturette ». Un e-mail de confirmation d'achat sous réserve d'avoir renseigné cette information dans la fenêtre du paiement est généré.

5.4 Sécurisation des paiements

Tout paiement effectué pour la commande de billet(s) sur www.musee-toulouse-lautrec.com bénéficie du système de paiement sécurisé **PAYZEN**. Grâce à ce système, le client effectue son paiement par la saisie des numéros et date de fin de validité de sa carte bancaire. Les données ainsi fournies transitent sur le réseau de manière cryptée au moyen du protocole SSL.

ARTICLE 6 - CONFIRMATION DE COMMANDE

Dès confirmation du paiement de la commande par le centre de paiement, le client reçoit un e-mail de confirmation de sa commande en provenance du site de billetterie en ligne du musée Toulouse-Lautrec.

L'e-mail de confirmation accuse réception de la commande et contient les informations suivantes:

- les caractéristiques essentielles du ou des billet(s) vendu(s),
- le numéro de transaction unique,
- le montant total de la commande,



- les modalités de contact du Service Clients
- le lien internet pour réimprimer le(s) billets(s)

ARTICLE 7 - CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site par scannage du code-barres imprimé sur le billet.

Ne seront acceptés que les billets possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles.

Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

Le billet est rigoureusement personnel et incessible.

Le billet permet l'entrée sans passer par la billetterie.

Le billet est uniquement valable pour la visite dans l'année suivant son achat.

Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

Le musée Toulouse-Lautrec se réserve le droit de refuser toute entrée en cas de présentation d'un billet en méconnaissance d'une des conditions énoncées ci-dessus.

Les visites sont également soumises au règlement de visite du musée Toulouse-Lautrec indiqué à l'accueil du musée.

ARTICLE 8 - UTILISATION FRAUDULEUSE - PERTE - VOL DE BILLETS

8.1 Utilisation frauduleuse de billets

Le musée Toulouse-Lautrec refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné. Seule la première personne présentant un billet sera admise à l'exposition. Elle sera présumée être le porteur légitime du billet.

8.2 Perte et vol de BILLETS

Le musée Toulouse-Lautrec décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) billet(s) délivré(s), y compris dans l'enceinte du musée Toulouse-Lautrec.



ARTICLE 9 - CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ECHANGE DES BILLETS

9.1 Délais de rétractation

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, l'achat d'un billet ne fait pas l'objet du droit légal de rétractation.

9.2 Echange et annulation

Tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par le musée Toulouse-Lautrec de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'article 9.3.

L'annulation est toutefois exclue lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 11.

9.3 En cas d'annulation par le musée Toulouse-Lautrec de la prestation figurant sur le billet

En cas d'annulation d'une exposition, par le musée Toulouse-Lautrec, le Service des publics contactera le client au plus vite par e-mail pour l'en informer et lui proposer le remboursement du BILLET concerné en en précisant les modalités.

ARTICLE 10 - RESPONSABILITE

10.1. Pour les prestations

Conformément à l'article L. 121-20-3 du Code de la consommation, le musée Toulouse-Lautrec 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 au fait du client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure tel que défini à l'article 11 des présentes conditions générales de vente.

10.2 Pour la délivrance des billets

Sauf dysfonctionnement du site www.musee-toulouse-lautrec.com qui lui serait imputable, le musée Toulouse-Lautrec 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 du client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 11 des présentes conditions générales de vente.



ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

Le musée Toulouse-Lautrec ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

ARTICLE 12 - PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du musée Toulouse-Lautrec ou 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 du Code Civil.

ARTICLE 13 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au client (nom et prénom du client, adresse e-mail et numéro de téléphone mobile). Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées, dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le billet.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la vente en ligne de billets d'entrées au musée Toulouse-Lautrec.

Les destinataires des données sont : Société IREC et les services de la Conservation du musée Toulouse-Lautrec.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez-vous adresser au Musée Toulouse-Lautrec – Service des publics - Palais de la Berbie – BP100 – 81 003 Albi cedex.

Le client peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par courrier électronique du musée Toulouse-Lautrec. Pour cela, il lui suffit de cocher la case correspondante.

Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, il pourra à tout moment se désinscrire de la liste de la newsletter et de la liste des tiers en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : servicedespublics@museetoulouselautrec.com ou par courrier à Musée Toulouse-Lautrec – Service des publics - Palais de la Berbie – BP100 – 81 003 Albi cedex.



ARTICLE 14 - COOKIES

Pour faciliter votre navigation sur le site www.musee-toulouse-lautrec.com, le musée Toulouse-Lautrec utilise des « cookies ». Ce sont des fichiers enregistrés sur le disque dur du micro-ordinateur du client qui ont pour objet de signaler la visite de ce dernier sur le site visé ci-avant, à l'occasion de la consultation d'autres pages du site ou lors d'une nouvelle visite, et d'enregistrer des informations relatives à la navigation (pages consultées, date et heure de consultation.).

Les informations ainsi recueillies par le musée Toulouse-Lautrec faisant l'objet d'un traitement informatisé, vous avez un droit d'accès, de rectification et de suppression dans les conditions énoncées à l'article 13.

ARTICLE 15 - INTEGRALITE DES CONDITIONS GENERALES

Le client et le musée Toulouse-Lautrec reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles.

Si, pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces conditions générales, ni altérer les autres dispositions.

ARTICLE 16 - REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant tout recours judiciaire devant le tribunal compétent de Toulouse.