

**LA VILLE DE SAUMUR - CHÂTEAU
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

**Billets d'entrée pour les visiteurs individuels
Vente en ligne**

- Article 1 : Objet**
- Article 2 : Champ d'application des présentes conditions générales de vente**
- Article 3 : Présentation des billets**
- Article 4 : Conditions d'utilisation**
- Article 5 : Modalités de commande**
- Article 6 : Tarifs**
- Article 7 : Modalités de paiement**
- Article 8 : Sécurisation des paiements**
- Article 9 : Traitement des données personnelles**
- Article 10 : Cookies**
- Article 11 : Traitement des demandes de remboursement**
- Article 12 : Contestation d'un débit bancaire**
- Article 13 : Responsabilité**
- Article 14 : Droit applicable - règlement des litiges**

Les présentes conditions sont applicables à compter du 1^{er} juillet 2024.

1 - Objet

1.1 Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre LA VILLE DE SAUMUR,

Établissement public à caractère administratif
Siret n° 214 903 288 00014 - APE n° 8411Z
Domicilié Hôtel de Ville – Rue Molière – CS 54030
49408 Saumur Cedex - France

et toute personne physique, ci-après dénommée L'ACHETEUR, achetant des billets individuels sur le site de vente en ligne de billets « www.billetterie.chateau-saumur.fr ».

1.2 L'ACHETEUR reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Le fait de passer commande vaut acceptation par L'ACHETEUR des présentes conditions générales de vente.

1.3 LA VILLE DE SAUMUR se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions applicables à un achat sont celles en vigueur au jour de la commande.

2 - Champ d'application des présentes conditions générales de vente

2.1 Sont proposés sur le site « www.billetterie.chateau-saumur.fr » de vente en ligne des billets pour les prestations suivantes :

→ **Les visites simples**, permettant de découvrir le site et les expositions temporaires du Château-Musée de Saumur.

LA VILLE DE SAUMUR / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

→ **Les visites thématiques ou théâtralisées**, proposant un large choix d'approches culturelles et artistiques en lien avec les collections du Château-Musée de Saumur.

2.2 Le site Internet informe L'ACHETEUR de la disponibilité des prestations au moment de la passation de la commande.

2.3 Pour les visites simples, le nombre maximum de billets vendus en ligne par prestation et par personne est limité à 8. Pour les visites thématiques ou théâtralisées, le nombre maximum de billets vendus en ligne par prestation, par créneau horaire et par personne est limité à 4.

3 - Présentation des billets

3.1 Le billet est imprimable à la validation du règlement sous forme de e-billet ou téléchargeable sous forme de m-billet. Il est accessible sous forme de lien et peut être imprimé depuis le courriel de confirmation.

3.2 Les billets peuvent être présentés au contrôle, imprimés ou sur un écran de téléphone. Ils ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation, et doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés.

3.3 Les caractéristiques essentielles du billet délivré par LA VILLE DE SAUMUR sont :

- Le nom du porteur
- La nature de la prestation associée au billet avec le prix en euros
- La période ou la date et l'heure du début de la prestation pour laquelle le billet est valable
- Le code permettant sa validation à l'entrée du site
- Les conditions d'utilisation du e-billet et d'accès à la prestation commandée

4 - Conditions d'utilisation

4.1 Les billets

4.1.1 Les billets achetés en ligne sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, pour la période ou la date indiquée et à compter de l'heure mentionnées sur le billet.

4.1.2 Chaque billet acheté en ligne est personnel, nominatif et incessible. Il comporte le nom et le prénom de son porteur, renseigné par L'ACHETEUR. Un document d'identité en cours de validité avec photographie peut être demandé. En cas de non présentation d'un tel document, l'accès à la prestation peut être refusé.

4.1.3 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.

4.1.4 Les date, heure et nom du porteur du billet sont modifiables jusqu'à minuit heure française la veille de la visite. Les modifications peuvent être effectuées directement en ligne ou sur place au comptoir d'assistance billetterie.

4.1.5 L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du billet. Il est pourvu d'un code et est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code par les agents de contrôle aux entrées du Château-Musée de Saumur.

4.1.6. La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Il sera refusé l'accès à la prestation à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

4.1.7 Le billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie est définitive.

4.1.8 Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

LA VILLE DE SAUMUR / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

4.1.9 LA VILLE DE SAUMUR décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies à l'insu de L'ACHETEUR, y compris dans l'enceinte du site.

4.1.10 En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, LA VILLE DE SAUMUR se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée.

4.2 Mesures de sécurité

4.2.1 Afin d'assurer la sécurité des visiteurs, le site applique les mesures préventives décidées par le gouvernement pour les administrations publiques.

4.2.2 Les poussettes, les valises et les sacs de grande contenance sont interdits. Seuls les bagages n'excédant pas les tailles maximales de 55cm x 35cm x 20cm sont autorisés dans les espaces d'accueil. Ils ne sont pas admis dans les salles du musée et doivent impérativement être déposés aux vestiaires après avoir été contrôlés.

4.2.3 Les animaux, quelle que soit leur taille, ne sont pas admis à l'intérieur du Château-Musée de Saumur.

5- Modalités de commande

5.1 L'ACHETEUR effectue son achat de billet en ligne comme suit :

1. Se rendre sur la page : www.billetterie.chateau-saumur.fr
2. Choisir son ou ses billets
3. Pour les visites thématiques ou théâtralisées : sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les créneaux disponibles. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet
4. Choisir la quantité de billets désirés, puis poursuivre les achats ou finaliser la commande
5. Créer son compte utilisateur et renseigner l'identité des porteurs
6. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat
7. Si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection de billets
8. Indiquer ses coordonnées
9. Accepter les conditions générales de vente
10. Cliquer sur "paiement"
11. Régler la commande par carte bancaire en s'identifiant, le cas échéant, selon la norme 3D-Secure par la saisie du code transmis par sa banque

5.2 La page "Votre panier" permet de vérifier le contenu de la commande en cours. Tant que le paiement n'a pas été enregistré, le contenu de la commande peut être modifié.

5.3 Si le paiement est accepté par le Centre de Traitement Commerçant (CTC), la confirmation de commande s'affiche. L'ACHETEUR reçoit un courriel de confirmation de commande et un ticket CB client.

5.4 A partir du lien figurant dans le courriel de confirmation, l'acheteur génère en PDF son (ses) billet(s) en indiquant les prénom(s) et nom(s) du (des) porteur(s) du (des) billet(s) puis le(s) imprime.

5.5 LA VILLE DE SAUMUR se réserve le droit de refuser toute commande d'un client qui n'observerait pas ces conditions générales de vente.

6- Tarifs

6.1 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. LA VILLE DE SAUMUR se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

6.2 Tout achat de billet à tarif réduit ou gratuit sur le site «www.billetterie.chateau-saumur.fr» fera

LA VILLE DE SAUMUR / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

l'objet d'une vérification. Tout visiteur en bénéficiant doit présenter aux contrôles des titres d'accès 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.

7- Modalités de paiement

7.1 Le paiement des billets par L'ACHETEUR s'effectue par carte bancaire. Les cartes de paiement acceptées sur le site « www.billetterie.chateau-saumur.fr » sont : Carte Bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue.

7.2 Dès l'acceptation du paiement, L'ACHETEUR reçoit deux courriels, l'un récapitulant sa commande, l'autre constituant le ticket CB client (à conserver et à produire en cas de contestation).

8- Sécurisation des paiements

Toute opération de paiement doit être autorisée par L'ACHETEUR (article L133-6 du Code monétaire et financier).

8.1 Toutes les transactions sont sécurisées par PayZen qui utilise la norme PCI DSS, la plus stricte à ce jour en matière de sécurité.

8.2 3D-Secure est un protocole de sécurité proposé par VISA, MasterCard et le GIE Cartes Bancaires afin d'augmenter le niveau de sécurité des paiements à distance, par l'ajout d'une étape d'authentification assurée par la banque du porteur. L'ACHETEUR doit saisir un code d'authentification à usage unique, reçu le plus souvent par SMS, pour valider le paiement. Vous ne devez jamais saisir votre code confidentiel à 4 chiffres pour un achat sur internet.

8.3 Le dispositif 3D Secure permet de s'assurer, lors de chaque paiement en ligne, que la carte bancaire est utilisée par son véritable titulaire. Les modalités techniques varient d'une banque à l'autre mais il vous sera le plus souvent demandé de vous identifier en saisissant un code que vous aurez préalablement reçu (par SMS ou par mail) ou des informations personnelles préalablement définies (nom et prénom, date de naissance, code postal du domicile, etc.)

9- Propriété intellectuelle et contrefaçons

9.1 LA VILLE DE SAUMUR détient les droits de propriété intellectuelle ou les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le site, notamment les textes, images, graphismes, logo, icônes, sons, logiciels.

9.2 Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de la Ville de Saumur.

9.3 Toute exploitation non autorisée du site ou de l'un des quelconques éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

10-Traitement des données personnelles

10.1 L'ACHETEUR est informé que LA VILLE DE SAUMUR, 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 concernant l'acheteur. La base légale de ce traitement est contractuelle.

10.2 Ces données sont nécessaires au traitement de la commande de L'ACHETEUR par LA VILLE DE SAUMUR. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

LA VILLE DE SAUMUR / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

10.3 Les données fournies par L'ACHETEUR sont traitées par LA VILLE DE SAUMUR pour les finalités suivantes :

- Envoi d'informations et de sollicitations à L'ACHETEUR. L'ACHETEUR peut à tout moment signaler son souhait de ne plus recevoir ces informations et sollicitations en cliquant sur un lien de désabonnement au sein des communications reçues.
- Réalisation d'études statistiques.

10.4 Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Les données relatives aux paiements effectués par L'ACHETEUR, notamment les données bancaires, sont conservées, du fait du délai légal mentionné à l'article 12 ci-après et 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 sont conservées pour une durée de 36 mois à compter du dernier achat ;

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

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

10.7 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 ces 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.

10.8 Pour exercer ses droits, L'ACHETEUR peut adresser une demande par courrier postal à : Ville de Saumur – Hôtel de Ville - Rue Molière – CS 54030 49408 SAUMUR cedex, ou par courriel à l'adresse suivante : dpo@saumur.fr

Cette demande doit comprendre les coordonnées de l'acheteur et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité de L'ACHETEUR, LA VILLE DE SAUMUR pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'acheteur.

10.9 L'ACHETEUR 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.

Pour en savoir plus sur les engagements de LA VILLE DE SAUMUR en matière de protection des données personnelles, L'ACHETEUR peut consulter la politique de protection des données personnelles, accessible en ligne sur le site www.billetterie.chateau-saumur.fr.

11- Cookies

11.1 Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur du terminal de L'ACHETEUR à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à son logiciel de navigation. Le terminal désigne l'équipement matériel (ordinateur, tablette, smartphone...) que L'ACHETEUR utilise pour consulter ou voir s'afficher un site, une application, un contenu publicitaire etc.

11.2 Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré, et de renvoyer au site consulté certaines informations (par exemple un identifiant de session ou le choix d'une langue) pendant la durée de validité ou d'enregistrement dudit cookie. Seul l'émetteur du cookie concerné est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

LA VILLE DE SAUMUR / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

11.3 L'ACHETEUR est informé que, lors de sa navigation sur le site www.billetterie.chateau-saumur.fr, des cookies peuvent être installés sur son terminal.

11.4 Le site www.billetterie.chateau-saumur.fr utilise des cookies :

- « de session », nécessaires à la commande en ligne et détruits dès retrait du site ;
- « disque », pour collecter des données anonymes utilisées à des fins statistiques.

11.5 L'ACHETEUR a le choix d'accepter globalement l'ensemble des cookies ou de sélectionner au cas par cas ceux qu'il souhaite accepter, refuser ou supprimer, via la page de gestion des cookies du site www.billetterie.chateau-saumur.fr. L'utilisation des cookies peut également être désactivée par L'ACHETEUR par la sélection des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une désactivation globale de l'ensemble des cookies peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site de vente en ligne de billets.

11.6 Pour voir le détail des cookies disponibles sur le site www.billetterie.chateau-saumur.fr, comprendre ce que sont les cookies, et en savoir plus sur quelle utilisation en est faite et comment les gérer, L'ACHETEUR peut consulter la politique de cookies de LA VILLE DE SAUMUR, accessible en ligne sur le site www.billetterie.chateau-saumur.fr.

12- Traitement des demandes de remboursement

12.1 La vente de billets d'entrée pour un site ou de prestations liées à celui-ci est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L 121-21-8-12° du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

12.2 Un droit à remboursement est admis en cas d'achat d'un billet payant par un visiteur bénéficiaire de la gratuité ; à la condition que le billet n'ait pas été scanné.

12.3 Un droit à remboursement est également admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par LA VILLE DE SAUMUR, d'incident d'exploitation, d'ouverture retardée de plus d'une heure ou d'erreur de traitement de la demande par LA VILLE DE SAUMUR ; à la condition que le billet n'ait pas été scanné.

Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.

12.4 Les remboursements peuvent être effectués à l'initiative du site ou en réponse à une demande de remboursement. Les demandes de remboursement doivent être adressées par L'ACHETEUR, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de visite, par courriel à l'adresse suivante : chateau.regie@saumur.fr ou par courrier adressé à : Ville de Saumur - Régie du château – Hôtel de Ville , rue Molière – CS 54030 - 49408 Saumur cedex. Ces demandes doivent être accompagnées du motif de remboursement, du numéro de billet ou du numéro de commande et sur présentation du billet non scanné.

13- Contestation d'un débit bancaire

13.1 En cas de contestation en raison du vol ou de la perte de la carte de paiement, L'ACHETEUR doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro indiqué par l'établissement émetteur de la carte de paiement ou au 0 892 705 705 (service ouvert 24h/24 et 7jours/7). En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

13.2 En cas de constatation d'une opération de paiement non autorisée et débitée sur son compte bancaire, L'ACHETEUR doit, sans tarder, en informer son établissement teneur de compte ou l'établissement émetteur de la carte de paiement, et dans le délai de treize (13) mois, à compter de la date de débit sur l'opération contestée. Au-delà de ce délai, la demande n'est plus recevable. (Article L133-24 du Code monétaire et financier)

La réclamation est transmise via le réseau bancaire de la régie du château de Saumur. Dans le cas

LA VILLE DE SAUMUR / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

d'une réclamation justifiée, l'ordre est donné au teneur de compte de la régie du château de Saumur d'effectuer le remboursement par un crédit sur le compte bancaire de L'ACHETEUR .

14- Responsabilité

14.1 Ni LA VILLE DE SAUMUR, ni L'ACHETEUR ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les guerres, les émeutes, les insurrections, les restrictions gouvernementales ou légales, les incendies, les tremblements de terre, les tempêtes et inondations.

14.2 Sauf dysfonctionnement du site « www.billetterie.chateau-saumur.fr » qui lui serait imputable, LA VILLE DE SAUMUR ne pourra être tenue 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, de blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

14.3 LA VILLE DE SAUMUR ne pourrait être tenue responsable de l'usage des billets achetés, L'ACHETEUR étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers. Il revient à l'acheteur de vérifier le(s) billets(s) et la confirmation de l'achat en ligne au moment où ils sont réceptionnés dans sa messagerie électronique.

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

En cas de litige, le tribunal administratif de Nantes est seul compétent, après épuisement des voies de recours amiables.

Fait à Saumur, le **05 JUL. 2024**
Le Maire de la Ville de Saumur,


Jackie GOULET CLAISSÉ

