

Conditions générales de vente

ST MUSEE

Article 1 – Dispositions préalables

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent dans leur intégralité à compter de Avril 2023, à l'ensemble des activités et prestations organisées au sein du Musée de de la Truffe (ci-après les « Prestations ») et vendues aux clients individuels et/ou groupes (ci-après le(s) « Client(s)») par MUSÉE DE LA TRUFFE (ci-après le « Vendeur »).

Les CGV régissent toute vente de Prestations réalisée au guichet du Musée de la Truffe, ou en ligne sur le site internet du Musée de la Truffe www.museedelatruffe.com (le « Site Internet ») ou via un Tiers revendeur.

Le Vendeur propose aux Clients (i) les Prestations de divertissement et de loisirs sous forme de visite libre du musée de la Truffe vendues en tant que billetterie simple et (ii) tout autre service annexe (boutique, etc.).

Dans le cadre des CGV : le « billet d'entrée » désigne un billet ou titre permettant au Client d'effectuer une visite libre du Musée de la Truffe à une date précise. Tout achat d'une des Prestations implique de la part du Client une acceptation sans réserve des CGV.

Article 2 – Le vendeur

Les Prestations objets des présentes, sont organisées et vendues aux Clients par :

S.T. MUSEE , SASU Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 1000 euros,

Siège social : 9 Rue des Consuls 24200 Sarlat-la-Caneda

Contact : Tél : ; EMAIL : contact@musedelatruffe.com

Numéro de TVA intracommunautaire : FR01912649878,

Immatriculée au Registre des Sociétés et du Commerce de Bergerac sous le n° 912 316 878,

Article 3 – Commande de prestations

L'achat des Prestations (ci-après la « Commande ») s'effectue :

– pour les Billets d'entrée et les titres :

• au guichet du Vendeur au 9 Rue des Consuls 24200 Sarlat-la-Caneda, tous les jours de l'année, hors fermeture exceptionnelle,

• en ligne sur le Site Internet accessible depuis l'adresse suivante : musedelatruffe.com

• via un Tiers revendeur

Un Client ne peut réserver plus de cent (100) Billets d'entrée par Commande et ce, quel que soit le mode d'acquisition desdits Billets. Toute Commande doit comporter les Prestations sélectionnées et l'âge des bénéficiaires.

3.1. Commande en ligne

Pour toute Commande en ligne, le Client est invité à renseigner son nom, prénom et adresse e-mail puis à sélectionner le tarif et la date de réalisation souhaitée. Conformément aux dispositions de l'Article 1369-5 du Code civil, le Client dispose de la possibilité de vérifier le détail de sa Commande et son prix total, et le cas échéant de corriger les erreurs avant de la confirmer en exprimant ainsi son acceptation.

Pour finaliser la Commande le Client doit prendre connaissance des CGV, les accepter en cochant la case prévue à cet effet et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'Article 5.

La Commande n'est ferme et définitive que lorsque l'intégralité du prix a été encaissée par le Vendeur. Le contrat de vente est alors réputé formé.

Pour toute Commande de Prestations en ligne, le Client reçoit une confirmation par email récapitulant ses achats, le prix et les caractéristiques essentielles des Prestations achetées.

L'email de confirmation comprend :

Ø La note de débit précisant des Prestations achetées,

Ø Le(s) Billet(s) d'accès dématérialisé(s) pour les Packages et les Prestations.

Le courriel de confirmation de la Commande reçu par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 et constitue le seul document faisant foi en cas de litige.

Article 4 – Prix des prestations

Les tarifs applicables indiqués sur les supports de communication et sur le Site Internet du Vendeur sont stipulés en euros et toutes taxes comprises (TTC). De manière générale, et sauf stipulations spécifiques contraires, ne sont pas inclus dans le prix des Prestations, les frais de dossier, les frais personnels, prestations complémentaires et les assurances.

4.1. Commande en ligne

Le prix d'un Billet d'entrée inclut au minimum une visite du Musée de la Truffe pour une personne adulte ou un enfant à la date ou à la période de validité indiquée sur ce Billet. Les enfants jusqu'à cinq (11) ans inclus bénéficient d'une entrée gratuite au Musée de la Truffe. Les enfants doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte lors de la visite du Musée.

Article 5 – Modalités et moyens de paiement

L'intégralité du prix doit être payé comptant et intégralement au moment de la commande et en euros.

5.1. Espèce

Pour toute Commande réalisée à la caisse du Musée de la Truffe, le Client peut effectuer le paiement en espèces. Le paiement en espèce d'un Client ayant son domicile fiscal en France est limité à la somme de 1.000 € par Commande en application des dispositions des articles L 112-6 et D.112-3 du Code monétaire et financier.

5.2. Carte bancaire

Pour toute Commande réalisée en ligne ou à la caisse du Musée de la Truffe, le Client peut effectuer le paiement par carte bancaire. Sous réserve des indications contraires lors de la Commande, seules sont acceptées les cartes bancaires des réseaux CARTE BLEUE/VISA/EUROCARD/MASTERCARD/AMEX. Le compte bancaire du Client sera débité du prix de la Commande dès la validation finale de celle-ci. Pour toute Commande à la caisse du musée de la Truffe, le justificatif de paiement est immédiatement délivré au Client après le règlement. Pour toute Commande en ligne, le justificatif de paiement est automatiquement consultable par le Client, à l'issue de la Commande, sur la page de confirmation et sur le COMPTE Client créé à cette occasion sur le Site internet du Vendeur.

5.3 Sécurisation des paiements

Les paiements électroniques réalisés dans le cadre des Commandes en ligne sur le Site Internet du Vendeur sont sécurisés par l'utilisation d'une solution de paiement garantissant la confidentialité et la sécurité des données

.

Article 6 – Remise de titres d'accès

Pour toute Commande à la caisse du Musée de la Truffe, le Client se voit remettre immédiatement son Billet d'entrée. Pour toute Commande en ligne, les

Billets d'entrée dématérialisés (E-billet, E-Ticket) sont envoyés par email immédiatement après le paiement de la Commande en ligne.

Article 7 – Contrôle de titre d'accès

7.1 Billet d'entrée

Un Billet d'entrée daté est valable uniquement pour la date mentionnée et/ou le créneau choisi. Le contrôle des Billets d'entrée s'effectue à l'entrée du Musée de la Truffe via le QR code attribué lors de l'achat du billet. Dans ce cadre, le Vendeur se réserve le droit de contrôler également l'identité des Clients porteurs des Billets d'entrée et leurs conditions de réduction.

Le Client muni d'un Billet d'entrée dématérialisé (E-billet) peut accéder directement à la Prestation commandée. Le Billet d'entrée dématérialisé (E-billet) est uniquement valable s'il est imprimé sur un papier blanc, vierge recto et verso ou s'il est affiché sur un écran de téléphone mobile de type Smartphone. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qui est faite de son ou ses Billets d'entrée. Un Billet d'entrée endommagé, au numéro illisible ou déjà lu sera considéré comme non valide.

Article 8 – Droit de rétractation

La vente de billets d'entrée pour un musée 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.

Article 9 – Echange et annulation

9.1 Du fait du Client

Les Billets d'entrée pour visite libre et les services annexes ne sont pas remboursables, mais modifiables jusqu'à 7 jours avant la date de la visite en fonction des disponibilités.

9.2 Du fait du Vendeur

Dans l'hypothèse où le Vendeur est contraint d'annuler ou de modifier un élément essentiel (date, prix, quantité) de l'une des Prestations commandées par le Client, ce dernier dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix des Prestations commandées.

Article 10 – Responsabilité

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des Prestations commandées dans les conditions édictées dans les présentes CGV. La responsabilité du Vendeur, qui n'est tenu que d'une obligation de moyen en ce qui concerne la vente en ligne, ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le Vendeur ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable en cas de perte, vol des Billets d'entrée ou des objets personnels des Clients.

Le Vendeur est seul habilité à déterminer les conditions d'exploitation et de maintenance du Musée de la Truffe, en fonction de ses besoins et/ou contraintes et décide seul (i) du calendrier d'ouverture et des horaires d'ouverture au public du Musée de la Truffe; (ii) des services et exhibitions qu'il propose ainsi que de leurs conditions d'utilisation ; (iii) des tarifs et des modalités de vente des Prestations qu'il propose au public au sein du Musée de la Truffe; (iv) du programme de maintenance, de réparation, de réhabilitation, de rénovation de tout ou partie des équipements; (v) de la mise en œuvre des normes et règles concernant notamment la sécurité et la santé des personnes et des biens du Musée de la Truffe. Le Vendeur peut, à sa seule discrétion, décider de fermer l'accès au public, de tout ou partie du Musée de la Truffe, aussi longtemps que nécessaire, notamment pour la réalisation de travaux nécessaires à la sécurité et à la protection des visiteurs, ou liés à la maintenance, réparation, rénovation, de tout ou partie des équipements du Musée de la Truffe ou encore en cas de force majeure contraignant le Vendeur à la fermeture totale ou partielle du Musée de Truffe.

Article 11 – Force majeure

Dans le cas où l'exécution des obligations incombant au Vendeur serait retardée ou empêchée, en tout ou en partie, du fait de la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, le Vendeur en informera le Client par tout moyen. En cas de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait. Toutefois, le Vendeur peut proposer au Client une autre date de consommation des Prestations commandées et impactées par le cas de force majeure.

Article 12 – Preuve, conversation et archivage

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, pour toute Commande réalisée en ligne sur le Site Internet du Vendeur portant sur un montant supérieur ou égal à 120 €, ce dernier assure la conservation de l'écrit constatant la Commande du Client pendant une durée de dix (10) ans à compter de la livraison ayant fait l'objet de la Commande et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.^[RL1]

Article 13 – Clause résolutoire

Sauf cas de force majeure tel que défini à l'article 11 des CGV, en cas de manquement du Vendeur à son obligation de fourniture des Prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur de fournir les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins, le Client peut résoudre immédiatement le contrat lorsque le Vendeur refuse de fournir les Prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des Prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat^[RL2]. Cette

condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

Article 14 – Réclamations

Toute réclamation afférente à la réservation des Prestations ou leur exécution doit être adressée au Service de Réclamation du Vendeur (MUSÉE DE LA TRUFFE, 9 Rue des Consuls, 24200 Sarlat-la-Canéda) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les vingt (20) jours à compter de l'exécution des Prestations accompagnée de tous justificatifs (Billets d'entrée) (i) délivrés au Client dans le cadre de sa Commande et (ii) prouvant le bien fondée de sa réclamation (certificat médical, photographie, procès-verbal) sans quoi la réclamation ne sera pas traitée. Pour toute Commande réalisée en ligne, les réclamations pourront également être formulées sur le Site Internet du Vendeur (à la rubrique « Contact »). Tout Client n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation dans les soixante (60) jours après la saisine du Service de Réclamation du Vendeur, peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/ (MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 30375 823 Paris Cedex 17) et ce, dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

Article 15 – Droit de propriété intellectuelle

Le Site Internet du Vendeur relève de la législation française sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle des marques, logos ou signes distinctifs à partir du Site sans l'autorisation expresse et écrite du Vendeur, est donc prohibée au sens de l'article L 713-2 du Code de la propriété intellectuelle.

Article 16 – Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre des présentes CGV le Vendeur est amené à collecter auprès des Clients certaines informations et données à caractère personnel, telles que nom et prénom, e-mail, numéro de téléphone, adresse sans que cette liste ne soit limitative. Ces données font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la gestion de la Commande, de l'accès au Musée de la Truffe et l'envoi d'offres commerciales si le Client a accepté expressément de recevoir les offres du Vendeur et/ou de ses partenaires en cochant la case prévue à cet effet lors de la passation de la Commande.

Le traitement est effectué sous la responsabilité du Vendeur et les données collectées sont destinées à l'usage exclusive de ce dernier et ou de ses partenaires si le Client a accepté expressément de recevoir les offres du Vendeur et de ses partenaires.

Les données collectées pour gérer la Commande seront conservées : (i) pendant cinq (5) ans à compter de leur collecte si le montant de la Commande est inférieur à 120 €, (ii) pendant dix (10) ans si le montant de la Commande est égal ou supérieur à 120 €.

Données relatives à la carte bancaire seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. Données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte. A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer de recevoir des offres commerciales de la part du Vendeur et/ou de ses partenaires. Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant ou d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement à exercer comme suit : par courriel à l'adresse suivante : contact@musedelatruffe.com ou par courriel postal à l'adresse suivante : Musée de la Truffe, 9 Rue des Consuls, 24200 Sarlat-la-Canéda. S'agissant de l'envoi d'offres commerciales, le Client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant. Le Client dispose

du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél : +33 1 53 73 22 22 – Fax : +33 1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué au Vendeur, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes.

Article 17 – Litiges

Toute vente des Prestations effectuée par le Client en application des CGV est soumise au droit français. Conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGV, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle dans les conditions des articles L.611-1 et suivants du Code de la Consommation ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel (MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 30375 823 Paris Cedex 17) et ce, dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur. A défaut de règlement amiable, le litige pourra être porté, par la partie la plus diligente devant le tribunal français territorialement compétent.
