

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES VISITEURS INDIVIDUELS

I. Objet

1.1 Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre Citéco, Association régie par la loi du 1er juillet 1901 - SIRET : 828 501 254 00019, dont le siège social est situé 1 place du Général Catroux, 75017 Paris, et toute personne physique (ci-après dénommée l'acheteur) achetant des billets. L'achat de billets et abonnements est réservé aux seules personnes majeures disposant de la capacité juridique de contracter.

1.2 L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales préalablement à la validation de la commande.

1.3 Pour toute interrogation relative aux présentes conditions générales de vente, un courriel peut être adressé à Citéco : public@citeco.fr

1.4 Citéco 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.

II. Champ d'application des présentes conditions générales de vente

Sont proposées par Citéco les prestations suivantes à destination du public individuel :

- Entrées pour les expositions permanentes ou temporaires ;
- Location d'un visio guide ;
- Visites guidées ;
- Conférences, Masterclass, spectacles, concerts, ateliers et événements spéciaux.

III. Conditions générales de vente en ligne

3.1 Identifiant et mot de passe

Au cours de la transaction l'acheteur créera un compte. Il choisira un identifiant et un mot de passe. Ces derniers constituent des éléments strictement personnels et confidentiels sous sa garde, son contrôle et sa responsabilité. Ainsi, l'acheteur s'engage à ce qu'ils restent confidentiels et à ne les transmettre à quiconque.

Tout accès à son compte avec l'identifiant et le mot de passe est réputé de plein droit avoir été effectué par l'acheteur jusqu'à notification à Citéco d'une demande de changement d'identifiant et/ou mot de passe. En cas d'utilisation induite de son identifiant et de son mot de passe, l'acheteur s'engage à en avertir Citéco dans les plus brefs délais et ce par tout moyen.

En cas de perte ou d'oubli de son identifiant et/ou mot de passe, les services de Citéco confirmeront les informations par courrier électronique, suite à une demande en ligne.

3.2 Paiement

Seuls les paiements par carte bancaire sont acceptés sur le canal de vente en ligne. Le règlement s'effectue obligatoirement en Euro. La date du justificatif de paiement est établie à la date de la commande. Les transactions effectuées par carte bancaire sont sécurisées par le système monétique PayZen.

Au-delà de 25€ d'achat, le paiement est validé par ailleurs selon la Norme 3D-secure, système de paiement par authentification, et après acceptation de la transaction par le Centre de Traitement Commerçant (CTC) en charge du contrôle du seuil d'autorisation d'achat de la carte de paiement et de la vérification de la liste des cartes de paiement volées ou perdues. En cas de refus par le CTC, la commande est annulée.

Dès l'acceptation du paiement par le centre de paiement, l'acheteur reçoit deux courriels, l'un récapitulatif sa commande envoyé par Citéco, l'autre constituant le ticket CB Client envoyé par PayZen (à conserver et à produire en cas de contestation). En cas de non réception des courriels dans un délai d'un jour, l'acheteur peut adresser un courriel à public@citeco.fr

3.3 Délivrance des billets

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée de l'espace désigné. Ce contrôle consiste en un scannage du code-barres inscrit sur le billet (code numérique). Le jour de sa venue, l'acheteur présentera au contrôle : -Son E-ticket ou M-ticket (QR Code), téléchargé sur son smartphone ou tablette. À défaut, le E-ticket peut être imprimé en couleur ou en noir et blanc au format A4 sur une feuille vierge, et comportant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles (activité concernée, période de validité du E-ticket, les nom et prénom du porteur du billet). Les agents de contrôle n'étant pas habilités à manipuler les appareils smartphone ou tablette, il appartiendra à l'acheteur de présenter le titre sans autre manipulation de nos services. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté. Au cas où l'acheteur ne pourrait présenter son E-ticket ou M-ticket téléchargé ou imprimé, il peut se présenter à l'accueil muni de sa pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, un passeport, un permis de conduire ou un livret de famille pour les enfants) et de la confirmation d'achat reçue par email pour demander une réédition du billet.

IV. Conditions générales de vente au guichet

Il est également possible de réserver sur place au guichet des activités proposées par Citéco, et ce, plusieurs jours à l'avance, selon le calendrier de vente défini par Citéco, et sans frais de traitement.

Dans ce cas, les modes de paiements acceptés sont les suivants : espèces, carte bancaires.

V. Modalités et déroulement des prestations

5.1 Validité et contrôle des billets

a) Validité des billets

Les validités des billets achetés en ligne sont les suivantes :

- **Billet d'exposition permanente ou temporaire** : horodaté et valable exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnée sur le billet. L'entrée doit s'effectuer dans les 30 minutes suivant l'horaire indiqué. Au-delà, le billet n'est plus valable et il ne pourra être exigé de dédommagements de la part de Citéco.

- **Billet Nocturne** : horodaté et valable exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnée sur le billet. L'entrée peut s'effectuer tout au long de la Nocturne sélectionnée. Au-delà, le billet n'est plus valable et il ne pourra être exigé de dédommagements de la part de Citéco.

- **Billet Visite guidée et atelier** : valable au jour et à l'heure indiqué sur le billet exclusivement pour la prestation. Il est demandé à l'acheteur de se présenter au guichet d'accueil 15 minutes avant l'horaire indiqué sur le billet. Les visites guidées et ateliers démarrent à l'heure. En conséquence, en cas de retard du visiteur, il ne pourra être exigé de dédommagements de la part de Citéco.

- **Abonnement Pass Cité +** : valable 365 jours à compter de la date d'achat. L'acheteur doit retirer l'abonnement au guichet sur présentation de la pièce d'identité du porteur et de la confirmation d'achat. L'accès aux espaces de visite et aux activités se fera dans la limite des places disponibles.

- **Billet Liberté** : valable 365 jours à compter de la date d'achat, selon le calendrier des horaires d'ouverture défini par Citéco. L'accès aux espaces de visite se fera dans la limite des places disponibles.

- **Billet Événement (Conférences, Masterclass, spectacles, concerts, ateliers et événements spéciaux)** : valable au jour et à l'heure indiqué sur le billet exclusivement pour la prestation. Les événements démarrent à l'heure. En conséquence, en cas de retard du visiteur, il ne pourra être exigé de dédommagements de la part de Citéco.

Toute sortie de la Cité de l'Économie est définitive.

b) Contrôle des billets

L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du billet. Il est pourvu d'un code-barres et est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code-barres par les agents de contrôle aux entrées ou tout autre moyen électronique de contrôle. La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Citéco refusera l'accès à l'espace concerné à tout porteur d'un billet comportant un code barre qui aurait déjà été scanné. Le visiteur doit conserver son billet durant toute la durée de la prestation.

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

Citéco 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 musée.

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

5.2 Annulations et remboursements

a) Les billets ne sont ni repris ni échangés ni remboursés, notamment les billets achetés au tarif réduit sans justification, à l'exception des annulations de l'ensemble des prestations du fait de Citéco. Conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, les billets ne font l'objet d'aucun droit de rétractation .

b) Force majeure

L'annulation et le remboursement sont exclus lorsqu'ils résultent d'un cas de force majeure tel que défini ci-après. Citéco ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable au titre des présentes pour toute non-exécution ou exécution tardive de ses engagements en cas de survenance d'un événement de force majeure ou de cas fortuit tels que notamment les coupures du réseau Internet, les blocages et ralentissements des réseaux informatiques et de télécommunications, le piratage informatique, le blocage des moyens de transport ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de Citéco, qui lui est extérieure, imprévisible et irrésistible.

c) Annulation du fait de Citéco

Si, par suite de circonstances impérieuses inhérentes à son fonctionnement, Citéco se voyait obligé d'annuler tout ou partie des engagements convenus, les acheteurs auront droit soit au remboursement des sommes correspondant aux prestations non fournies ainsi que des frais de réservation, à l'exclusion de tout dommage ou intérêt, soit à leur remplacement, dans la mesure du possible, par une autre prestation équivalente non prévue dans le programme initial.

VI. Données personnelles – Confidentialité des données

6.1 Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit RGPD : règlement général sur la protection des données) et dans le respect de la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, vous êtes informés que les données collectées font l'objet de traitements à des fins informatives, relationnelles, commerciales ou marketing. Seul Citéco aura accès à ces informations. Les données ainsi collectées seront conservées trois ans à partir de votre dernière interaction. Ces données à caractère personnel sont traitées sur la base de votre consentement, explicité en fin de formulaire. Le responsable de ce traitement est Citéco dont le siège social est situé au 1 place du Général Catroux, 75017 Paris.

6.2 Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données qui vous concernent. Vous pouvez également en demander la limitation ou la portabilité. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Pour exercer ces droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : rgpd@citeco.fr

6.3 Par ailleurs, vous êtes informés que vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) si vous estimez que ce traitement de données à caractère personnel ne répond pas aux exigences légales et réglementaires en vigueur.

6.4 Pour plus d'information, veuillez consulter notre politique de confidentialité. Lien.

VII. Tarifs

7.1 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande.

Les tarifs et les cas d'exonération sont consultables sur le site de vente en ligne de Citéco.

Citéco se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

7.2 Tout billet comportant un tarif réduit ou abonné doit être présenté au contrôle avec un justificatif de ce tarif réduit ou abonné. Citéco se réserve le droit de refuser l'accès à l'espace désigné si aucun document ne justifie la réduction tarifaire. Dans ce cas l'acheteur se verra proposer l'achat d'un billet à tarif plein pour accéder à l'activité. Le billet acheté en ligne à tarif réduit ou abonné ne sera pas remboursé.

7.3 Un document d'identité peut être demandé (carte d'identité, un passeport, un permis de conduire ou un livret de famille pour les enfants). En cas de non présentation d'un tel document, l'accès à la prestation peut être refusé.

VIII. Service Acheteur

- Par courrier
Citéco / Service Accueil et billetterie
1 place du Général Catroux - 75017 Paris
- Par téléphone, au 01 86 47 10 10
- Par courriel à public@citeco.fr

IX. Mesures préventives de sécurité de Citéco:

Afin d'assurer la sécurité des visiteurs et des spectateurs, Citéco applique les mesures préventives décidées par le gouvernement pour les établissements recevant du public. Les bagages ne sont pas acceptés dans le bâtiment quelle que soit leur taille. Seuls les bagages n'excédant pas les tailles maximales (55cm x 35cm x 20cm) sont autorisés.

X. Invalidité d'une disposition

Si en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales étaient annulées, invalidées ou réputées non écrites ou devaient être tenues pour telles, les autres stipulations garderaient leur plein effet.

XI. Droit applicable – Litiges

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

En cas de difficulté survenant en cours d'exécution des présentes Conditions Générales de vente les parties conviennent, préalablement à toutes formes de procédure, de tenter de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux compétents de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête