CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Relatives aux prestations de billetterie en ligne du Musée de Grenoble

Article 1. Application des Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes de billets Internet (réservations) passées sur le site Internet du Musée de Grenoble via l'interface Oxygeno. La Ville de Grenoble se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Dans ce cas, seront appliquées les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Article 2. Relations contractuelles

2.1. Les informations figurant sur le site Internet peuvent faire l'objet de modifications dont le client sera préalablement informé à la conclusion de sa commande.
2.2. Le Maire est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. La Ville de Grenoble ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tout tiers à l'organisation.
2.3. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente suivantes : être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. A défaut, la ville de Grenoble se réserve le droit d'annuler la commande.
2.4. Toute commande implique de se conformer à la délibération n°D20250519_53 sur la tarification des équipements culturels de la Ville de Grenoble dûment affichée à l'accueil du Musée de Grenoble 5, place Lavalette, 38000.
2.5. En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, les prestations proposées par la Ville de Grenoble, en tant que prestations culturelles, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code, en matière de vente à distance.

Article 3. Tarifs, règlement et disponibilités

3.1. Les prix figurant sur le site Internet s'entendent Toutes Taxes Comprises.
- Entrée pour la collection permanente : gratuité pour tous.
- Entrée pour les expositions temporaires : exposition principale annuelle 14€ plein tarif, 7€ tarif réduit, gratuit pour les jeunes de 0 à 26 ans / Autres expositions : gratuité pour tous.
- L'achat d'un billet gratuit pour les jeunes de 0 à 26 ans est disponible uniquement avec l'achat d'un billet plein tarif.

3.2 Les réservations de billets s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, notre serveur informe le client en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la passation de sa commande.
3.3. Dès que la commande de billets (réservations) est confirmée et payée, la ville de Grenoble ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.
3.4. Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire autorisée, le jour-même de la réservation. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute commande effectuée sur le site Internet. Tous les autres moyens de paiement ne sont pas acceptés. La ville de Grenoble n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire, occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.
3.5. La date de validation de la commande de billets correspond à la date de la commande et de son paiement par carte bancaire en ligne (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique).
3.6. Tout bon de commande de billets signé du client par «clic» constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause. Le « clic», associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages, constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite. (Loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique).
3.7. Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés du partenaire PAYBOX qui répond à la norme 3DSecure. Ceci implique qu'aucune information bancaire concernant le client ne transite via le site du Musée de Grenoble et l'interface Oxygeno. Le paiement par carte bancaire est donc parfaitement sécurisé ; la commande du client sera ainsi enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque choisie par le client.
3.8. Les coordonnées de la carte de crédit du client sont cryptées grâce au protocole TLS (Transport Layer Security) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. La ville de Grenoble et l'interface Oxygeno n'ont, en aucun cas, accès à ces coordonnées et ne les gardent pas sur les serveurs. C'est pourquoi elles sont redemandées au client à chaque nouvelle transaction sur notre site.

Article 4. Validité de la commande de billets sur Internet

4.1. Les commandes de billets Internet (réservations) datées et achetées via le site Internet du Musée de Grenoble ne sont valables que pour la date choisie par le client lors de la commande. 4.2 Lors des contrôles à l'entrée du Musée de Grenoble, une pièce d'identité officielle en cours de validité pourra être demandée au client pour identifier l'acheteur desdits billets Internet.
4.3 Le visiteur doit conserver son billet par devers lui durant toute la durée de la prestation.
4.4. Les billets achetés via le site Internet du Musée de Grenoble ne sont valables qu'à la date indiquée sur le site. Une utilisation sur une autre date, ne peut s'entendre. Ces billets ne sont ni repris, ni échangés.
4.5. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet Internet, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que la ville de Grenoble serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.
4.6. La ville de Grenoble ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol de la commande de billets. Il ne pourra pas être délivré de duplicata sur place.

Article 5. Présentation des commandes de billets Internet

5.1. Le justificatif reçu par le client suite à sa réservation doit être présenté au contrôle d'accès du Musée de Grenoble. Ce document peut être présenté imprimé sur papier blanc, ou depuis un support numérique portable pour scan du QR code.
5.2. Document imprimé : La fonctionnalité d'impression des commandes de billets achetés via Internet (réservations), implique d'imprimer les dits documents sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Le client doit s'assurer que les commandes de billets imprimées disposent d'une bonne qualité d'impression et devront correspondre impérativement aux conditions de validité décrites ci-après. Des documents partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, le client doit réimprimer sa ou ses commandes de billets Internet afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Le client pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur la commande de billets Internet ainsi que le QR code sont bien lisibles. La ville de Grenoble décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression de commande de billets Internet imprimable par les soins du client. Document présenté depuis un support numérique : La « réservation » peut être présentée à l'hôte/hôtesse de caisse depuis un support numérique portable (téléphone mobile ou tablette). Ceci implique que le client a effectué le téléchargement dudit document préalablement à sa venue sur place et qu'il s'est assuré du bon fonctionnement de son appareil mobile. Le client doit présenter le document de manière à ce que le QR code puisse être directement scanné par le personnel du Musée de Grenoble. Des documents partiellement téléchargés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. La ville de Grenoble décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou de téléchargement de commande de billets Internet téléchargeables par les soins du client.
5.3. Chaque commande de billets Internet (réservations) imprimée ou téléchargée est munie d'un QR code, contrôlé et enregistré à l'entrée du Musée de Grenoble, à l'aide de lecteurs QR code, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du Musée de Grenoble. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Musée de Grenoble plusieurs fois avec la même commande de billets Internet (réservations).
5.4. Seule la première personne à présenter la commande de billets Internet (réservations) sera admise ; celle-ci étant présumée être le porteur légitime de la commande. Les commandes de billets Internet (réservations) sont personnelles et incessibles. Elles ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables sauf en cas de force majeure.
5.5. Les commandes de billets Internet (réservations) sont disponibles en permanence jusqu'à la date de visite indiquée sur le site internet sur lequel le client a acheté ses entrées

Article 6. Annulation, remboursement, utilisation

6.1 Un billet d'entrée au Musée de Grenoble ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation exceptionnelle de la part de la ville de Grenoble ou en cas de force majeure. Aucun duplicata du billet ne pourra être délivré y compris en cas de perte ou de vol.
6.2 À l'annonce d'une fermeture exceptionnelle de la part de la ville de Grenoble, pour laquelle le client a réservé des entrées, il accepte que la Ville de Grenoble, dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées saisies lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre.

Article 7. Données personnelles

7.1. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données le concernant. Il peut ainsi exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, ou périmées. Il peut également exercer ses droits d'opposition et de limitation du traitement de ses données ainsi que son droit à la portabilité des informations le concernant.
Ce droit peut être exercé en écrivant à l'adresse suivante en indiquant ses noms, prénoms et adresse : Ville de Grenoble- Service Musée- Hôtel de Ville– 11 boulevard Jean Pain – BP 1066 – 38021 Grenoble Cedex 01. Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données de la Ville de Grenoble à l'adresse : dpo@grenoble.fr. Si vous estimez après nous avoir contacté que vos droits Informatique et libertés ne sont pas respectés vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.
7.2. Les données personnelles collectées par la ville de Grenoble lors de l'achat d'un billet sur internet sont strictement réservées à l'usage de la billetterie. Les adresses ne font l'objet d'aucune commercialisation, ni diffusion à des tiers (Téléservice homologué par la Ville de Grenoble le 3 octobre 2018).

Article 8. Service clientèle et suivi de commande

8.1 Pour toute information ou question, le Service Réservation est à la disposition du client : Téléphone : 04 76 63 44 44, accueil du Musée.
Pour un appel de l'étranger, le numéro est : + 33 4 76 63 44 44 ; courrier : Musée de Grenoble – Hôtel de Ville – 11 boulevard Jean Pain – BP 1066 – 38021 Grenoble Cedex 01 ; Courriel : billetterie.musees@grenoble.fr

Article 9. Dispositions diverses

9.1. Les présentes conditions particulières de vente sont soumises au droit français et relève des tribunaux français compétents.