

Conditions générales de vente pour les individuels

Ventes réalisées sur le site
levaisseau.com

Applicables au 01 janvier 2024

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'ensemble des prestations vendues en ligne par le Vaisseau, 1 bis rue Philippe Dollinger à Strasbourg, dans le cadre de visites individuelles. L'achat des billets en ligne se fait via le site internet du Vaisseau : « tickets.levaisseau.com », géré par la société VIVATICKET.

Toute commande de billets implique de la part du client l'acceptation entière et irrévocable des termes des présentes conditions générales de vente.

Le Vaisseau se réserve la possibilité de modifier à tout moment et sans préavis ces conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

1-Achat en ligne

Il est possible d'acheter les billets en ligne avant la visite en passant par le site de billetterie en ligne. Il est demandé au visiteur d'imprimer ou de télécharger son billet avant sa visite au Vaisseau.

2-Caractéristiques des billets vendus et liste des différentes prestations proposées

2.1 Le billet d'entrée permet l'accès, selon les dates et horaires d'ouverture, aux offres suivantes :

- L'ensemble des expositions (dont le Jardin) *
- Les activités non payantes
- La boutique
- La cafétéria

* Certaines expositions et animations peuvent être inaccessibles en raison de travaux, de mesures sanitaires, de programmations spécifiques ou pour des raisons d'ordre fonctionnel ou organisationnel. La fermeture des espaces ou la modification du programme du jour peuvent être effectuées sans préavis particulier et ne permet pas de prétendre à une réduction ou un remboursement du prix du billet d'entrée.

2.2 Les événements culturels suivants nécessitent le paiement d'un droit d'entrée supplémentaire pour pouvoir y participer :

- Les spectacles
- Les ateliers et stages
- Certains événements spécifiques

3-Conditions de commande

La procédure de passation de la commande comporte un certain nombre d'étapes de choix et de validation. Le client effectue son achat de billet en ligne comme suit :

- Choisir sa (ses) prestation(s) sur le site ;
- Choisir dans le menu déroulant la quantité de billets souhaitée puis cliquer sur « ajouter au panier ». La (les) prestation(s) sélectionnée(s) sont sauvegardée(s) dans le panier pendant 1 heure. Cliquer ensuite sur « Suivant »
- Dans le cadre d'événements soumis à séances : Sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les créneaux disponibles. Seuls les créneaux disponibles sont proposés.
- Créer un compte sur le site en renseignant ses coordonnées, ou bien s'identifier si un compte a déjà été créé ;
- Accepter les conditions générales de vente et cliquer sur « paiement » ;
- Procéder au paiement par carte bancaire en s'identifiant, le cas échéant, selon la norme 3D Secure par la saisie du code transmis par sa banque ;
- Si le paiement est accepté, une confirmation de commande s'affiche et le client reçoit un courriel récapitulatif avec son (ses) billet(s) en format PDF (ce courriel est susceptible d'être stocké dans les courriers indésirables) ;
- Le client imprime son (ses) billet(s) ou les télécharge sur son téléphone mobile ou sa tablette. Les agents de billetterie peuvent retrouver les billets web et les éditer directement en billetterie si l'affluence le permet.

Tant que le paiement n'a pas été enregistré, le client a la possibilité de modifier le contenu de sa commande. Une fois le paiement confirmé, aucune annulation ou modification n'est possible.

4-Tarifs

Les tarifs, les conditions de réduction et de gratuité du droit d'entrée, sont disponibles sur le site www.levaisseau.com/preparer-ma-visite/tarifs/.

Les tarifs applicables en ligne sont ceux en vigueur au moment de la commande. Seuls les billets au tarif plein sont proposés à la vente en ligne.

Les personnes concernées par la gratuité et les tarifs réduits sont tenues de passer en caisse le jour de la

visite et de présenter le justificatif idoine en cours de validité, pour bénéficier d'un titre d'accès au Vaisseau, à tarif réduit.

En achetant un billet plein tarif, le client renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

5-Conditions d'utilisation des billets

La présentation du billet et des justificatifs appropriés en cas de tarif réduit, sont obligatoires en billetterie ou aux bornes d'accès pour accéder aux expositions. Les billets payants, achetés en ligne et envoyés en version PDF permettent un accès direct au contrôle d'accès (tripodes d'entrée), sans passage à la billetterie : dès présentation du billet (lecture électronique), le passage est ouvert pour une (1) personne.

Les billets imprimables à domicile sont disponibles et peuvent être imprimés par le client jusqu'à la date de la visite sélectionnée lors de l'achat en cliquant sur le lien figurant dans l'email de confirmation de commande ou dans le compte personnel du client, accessible depuis le site. Le client doit s'assurer que le code-barres et les informations inscrites sur le billet soient bien lisibles.

Le billet peut aussi être scanné à partir d'un smartphone, en augmentant au maximum la luminosité et en bloquant la rotation, de l'écran. Il est impossible d'être admis à l'entrée du Vaisseau plusieurs fois avec le même billet internet. Seule la première personne à présenter le billet internet sera admise, celle-ci étant présumée être le porteur légitime du billet. Lorsque la date de validité est dépassée, le billet est périmé et ne permet plus l'accès au Vaisseau. Un billet périmé acheté en ligne sur www.levaisseau.com ne peut être ni prolongé, ni remboursé, ni échangé. Le billet est uniquement valable à la date et à l'heure indiqués sur le billet, sauf pour le billet d'accès aux expositions, qui lui est valable 90 jours à compter de la date d'achat.

6-Utilisation des billets d'entrée dans le cadre des abonnements :

Les détenteurs d'une carte d'abonnement (Pass Sciences Duo ou Pass Sciences Famille) au Vaisseau profitent de visites illimitées, valables un an à compter de la date d'achat. A chacune de ses visites, l'abonné doit se présenter en billetterie muni de son Pass Sciences, afin que l'agent de billetterie puisse vérifier

l'identité des bénéficiaires, avant d'édition des billets journaliers.

Le billet d'entrée au Vaisseau ne donne accès qu'à une seule entrée par jour au Vaisseau. Le billet ne peut donc pas être réutilisé plusieurs fois dans la même journée.

7-Annulations et remboursements

Conformément à l'article L. 221-28-12° du Code de la consommation, les billets d'entrée ou de prestations pour un musée ou toute activité de loisirs ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par le Vaisseau de l'ensemble des prestations auxquelles ouvre le billet. L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure.

En raison d'impératifs de sécurité des personnes et des biens, le Vaisseau se réserve le droit de fermer ou modifier ses horaires d'ouverture. En cas d'annulation ou de modification par le Vaisseau de la prestation objet du billet, le client sera contacté dans les meilleurs délais pour l'en informer et si possible lui proposer le report de la prestation concernée. Si le report est impossible, le client pourra obtenir le remboursement du prix du billet. Il devra en faire la demande dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'annulation ou de modification de la prestation, sur présentation du billet non invalidé et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire avec sa date d'expiration), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque, par courrier adressé au Vaisseau - 1 bis rue Philippe Dollinger- 67100 Strasbourg.

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur du client initial contre remise du billet.

8-Relations clients

Pour toute question ou réclamation, concernant l'utilisation du site, les modalités de commande ainsi que d'utilisation des billets, le client peut contacter le Vaisseau soit par courrier électronique à info@levaisseau.com, soit par courrier postal à l'adresse : Le Vaisseau - 1 bis rue Philippe Dollinger 67100 Strasbourg.

9-Données personnelles

Le client est informé que ses données à caractère personnel collectées via le site sont utilisées par le Vaisseau conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données »).

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel suivantes sont demandées au client : nom, prénom, adresse de facturation, adresse électronique et numéro de téléphone.

Les données à caractère personnel du client sont collectées pour les finalités suivantes :

- La gestion des commandes et des relations avec le client ;
- L'envoi des lettres d'information du Vaisseau par courrier électronique (sous réserve de l'acceptation préalable du client). Le client peut à tout moment se désinscrire en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans chaque courriel.

Dans ce cadre, la base légale du traitement est soit contractuelle lorsqu'il s'agit de gérer les achats, soit fondée sur le consentement pour ce qui concerne l'inscription du client à la lettre d'information du Vaisseau. Les données enregistrées sont réservées à l'usage des services habilités du Vaisseau et peuvent être communiquées à ses prestataires sous-traitant qui interviennent dans le processus d'achat des billets.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées pour les durées suivantes :

- 2 ans à compter du dernier achat
- 2 ans en cas d'abonnement à la lettre d'information et sur toute durée de l'abonnement.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données, le client dispose sur ses données, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement. Il dispose également du droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. De plus, il peut définir des directives anticipées sur le traitement de ses données personnelles post mortem.

Pour exercer ses droits, le client doit adresser une demande au Délégué à la protection des données de la

Collectivité européenne d'Alsace (dont dépend le Vaisseau), accompagnée le cas échéant de la photocopie d'un titre d'identité, à l'adresse postale suivante : Collectivité européenne d'Alsace - Délégué à la protection des données - Place du Quartier Blanc 67000 Strasbourg ou par voie électronique à l'adresse électronique : dpo@alsace.eu. Le client peut enfin introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

10-Responsabilités

Le client doit vérifier les billets et la confirmation de l'achat en ligne au moment où ils sont délivrés ou réceptionnés dans sa messagerie électronique. Il est le seul responsable de l'utilisation des billets vendus et imprimés. Aucune contestation ne sera acceptée en cas de perte, de vol ou de reproduction illégale faite à son insu. Il est précisé que chaque visiteur doit se conformer au règlement intérieur/de visite du Vaisseau.

Le Vaisseau 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 soit au fait du client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

Sauf dysfonctionnement du site qui lui serait imputable, le Vaisseau ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, soit du fait du client (et notamment de son environnement informatique), soit du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit du fait de pannes d'ordinateur, de serveur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

11-Droit et litiges

Les ventes de billets visées aux présentes conditions particulières de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. Dans le cas contraire, le Tribunal administratif de Strasbourg est seul compétent.