

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES EN LIGNE

1. PRÉAMBULE

Le Palais-Musée des Archevêques et la Maison Natale Charles Trenet sont rattachés à la Direction du Patrimoine de la Ville de Narbonne.

Coordonnées du service des publics :

Numéro de téléphone : 04 68 90 31 34.

Adresse postale : Ville de Narbonne, Palais-Musée des Archevêques, CS 80823, 11785 Narbonne cedex

Email : palais@mairie-narbonne.fr

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les catégories de billets d'entrée sur les sites, de visites guidées à heure fixe et atelier du Palais-Musées des Archevêques et de la Maison Natale Charles Trenet. Il est entendu que l'achat de billets d'entrée sur les sites, de visites guidées à heure fixe ou de participation à un atelier par l'acheteur implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes commandes de billets internet passées sur le site internet <https://visites.narbonne.fr> . La Ville de Narbonne se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment. Dans ce cas, il serait appliqué les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

2. FORMATION DE LA COMMANDE

Toute commande de billetterie en ligne effectué sur le site <https://visites.narbonne.fr> suppose l'adhésion sans restriction ni réserves aux présentes conditions générales de vente. Celles-ci sont visibles avant la passation de la commande et doivent être acceptées en cochant la case dédiée.

L'acheteur garantit qu'il est habilité à utiliser la carte bancaire fournie pour le paiement de la commande et que les fonds dont il dispose couvrent le coût total de celle-ci.

3. TARIF EN VIGUEUR

Les prix des billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises. Tous les achats quelle que soit leur origine sont payables en euros. Les billets sont facturés sur la base de la grille tarifaire en vigueur au moment de l'enregistrement des achats.

Les tarifs, les conditions de réduction et d'exonération du droit d'entrée sont consultables à l'adresse suivante : <https://visites.narbonne.fr>

Le visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou de la gratuité devra présenter aux contrôles des titres d'accès aux prestations, 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.

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

4. PAIEMENT

Le règlement des achats s'effectue uniquement par carte bancaire : Visa, Mastercard, et autres cartes bancaires et permet à l'acheteur d'acquies ses billets en ligne de manière définitive.

La société Payzen, prestataire certifié PCI DSS spécialisé assure la sécurisation des paiements en ligne.

5. CONFIRMATION DE LA COMMANDE ET OBTENTION DES BILLETS

Afin de valider la commande l'acheteur indique une adresse courriel. La commande de billets d'entrées aux sites n'est définitivement confirmée qu'à réception du courriel adressé par le centre de contact confirmant qu'elle a bien été validée. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées de courriel communiquées lors de la commande sont correctes. En conséquence, l'acheteur est invité à consulter sa messagerie électronique, ou retrouver justificatifs de vente et billets d'entrée sur les sites dans l'onglet « Mes commandes ».

Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, la Ville de Narbonne 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 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, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

Enfin, les billets devront être imprimés ou présentés sur support électronique (type smartphone ou tablette numérique) le jour de la visite. Le code barre sera scanné ou contrôlé par un agent d'accueil sur les sites patrimoniaux.

6. VALIDITÉ DES BILLETS D'ENTREES AUX SITES : PASS MONUMENTALE NARBONNE, MAISON NATALE CHARLES TRENET, ATELIER ET VISITES A HEURES FIXES

Le Pass Monumentale Narbonne et l'entrée un site à la Maison Natale Charles Trenet sont valables un an, une seule fois.

Les billets de visite à heure fixe et des ateliers sont valables une seule fois à la date de programmation correspondant au choix de l'acheteur au moment de la commande.

7. CONDITIONS D'ANNULATION

Conformément à l'article L 121-21-8-12° du Code de la Consommation, les Billets d'entrée ou de prestations pour un musée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

Les Billets sont incessibles, non modifiables, non échangeables et ne peuvent être revendus.

Tout Billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation ou de modification par la Ville de Narbonne de la prestation à laquelle ouvre droit le Billet.

7.1 Annulation du fait de la Ville de Narbonne

En raison d'impératifs de sécurité des personnes et des biens ou par suite de circonstances impérieuses inhérentes à son fonctionnement, la Ville de Narbonne se réserve le droit de fermer un ou plusieurs sites ou de modifier exceptionnellement leurs horaires d'ouverture.

En cas d'annulation ou de modification par la Ville de Narbonne de la prestation figurant sur le billet, l'acheteur 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, l'acheteur pourra obtenir le remboursement par mandat administratif via le service comptabilité de la collectivité, du prix du billet à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. 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 utilisé et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire), par courriel ou par courrier adressé à :

Ville de Narbonne
Direction du Patrimoine CS80823
11785 Narbonne Cedex

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acheteur initial contre remise du Billet.

7.2 Force majeure

Ni la Ville de Narbonne, ni l'acheteur, ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sans que cela soit limitatif, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes à la société, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'internet.

8. SERVICE CLIENT

Pour toute information, remarque ou question concernant les achats sur le site, l'acheteur peut joindre la direction Patrimoine par téléphone au 04 68 90 31 34 ou adresser un email à l'adresse palais@mairie-narbonne.fr ou envoyer un courrier postal à l'adresse suivante Ville de Narbonne, Direction Patrimoine, CS 80823 11785 Narbonne.

9. PROTECTION DES DONNÉES

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par la Mairie de Narbonne pour la gestion de la vente de billetterie et de visites guidées de la Ville de Narbonne. La base légale du traitement est le consentement. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : agents de la direction du Patrimoine. Les données sont conservées pendant 5 ans ou jusqu'au retrait du consentement. L'utilisateur peut accéder aux données le concernant, les rectifier, demander leur effacement, exercer ses droits à la limitation du traitement de ses données, à la portabilité de ses données et peut retirer à tout moment son consentement au traitement de ses données. Le site cnil.fr peut être consulté pour plus d'informations sur ses droits. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données dans ce dispositif, l'utilisateur peut contacter le délégué de la Ville à la protection des données peut être contacté : DPO@mairie-narbonne.fr . Si l'utilisateur estime après nous avoir contactés, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL.

10. RESPONSABILITÉ

L'éditeur du site met tout en œuvre pour assurer l'exactitude et la mise à jour de l'ensemble des informations fournies sur son site mais l'éditeur ne peut garantir que les informations qu'il contient sont complètes, précises, exactes, exhaustives et dépourvues de toute erreur.

L'éditeur du site, en tant qu'hébergeur du site du Palais-Musée des Archevêques s'efforce d'assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Pour autant, la Ville de Narbonne se dégage de toute responsabilité en cas d'inaccessibilité temporaire ou permanente des contenus.

Par ailleurs, nous vous informons que toute tentative de piratage ou de détournement du site sera enregistrée et donnera lieu à des poursuites judiciaires.

La Ville de Narbonne 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 de l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 7.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

Sauf dysfonctionnement du site qui lui serait imputable, La Ville de Narbonne 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 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, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

La Ville de Narbonne ne pourrait être tenu responsable de l'usage des billets achetés, l'acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

11. DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

En cas de contentieux, les parties rechercheront avant toute action en justice, un accord amiable.

A défaut, les litiges seront portés devant les tribunaux compétents.