

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES VISITES GUIDÉES ET DE LA BILLETTERIE

LA CITADELLE DE MARSEILLE

Dernière mise à jour le 10.04.2024

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et les conditions dans lesquelles LA CITADELLE DE MARSEILLE, ci-après dénommé "le Vendeur", propose à la vente de tickets pour une visite guidée, et la personne physique ou morale, dénommé "le Client", effectue son achat ou sa réservation pour une autre personne physique ou morale. Elles s'appliquent à toute commande passée en ligne via le site internet du Vendeur, ainsi qu'à tout achat effectué sur place l'accueil du Vendeur.

Toutes CGV qui contrediraient ou s'écarteraient des présentes CGV ne seront pas reconnues à moins que Le Vendeur ne les ait expressément acceptées par écrit.

Les visites guidées sont animées par un médiateur, ci-après nommé " Médiateur ".

La réservation ou l'achat implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. A titre informatif, la visite se déroulant exclusivement à l'extérieur, elle est soumise aux aléas de la météo.

Article 1 – Modalités de mise en vente

1.1 Un billet est vendu pour un jour et un horaire précis.

1.2 Un mineur ne peut acheter un billet que sous la responsabilité d'un tuteur légal.

Article 2 – Tarifs

2.1 Les tarifs des tickets de visite guidée individuelle sont affichés en euros et incluent toutes les taxes applicables. Les prix sont fermes et définitifs. Tous les achats et toutes les offres commerciales, quelles que soient leur origine, sont payables en euros.

2.2 Le Client reconnaît avoir eu connaissance des conditions tarifaires en vigueur au jour de la commande et accessibles sur le site internet du Vendeur et sur place. En cas de modification des conditions tarifaires, ces dernières seront sans effet sur les commandes déjà passées.

2.3 Le prix affiché au moment de la commande est celui qui est applicable. Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais les tickets déjà achetés demeurent au prix en vigueur au moment de la commande.

2.4 Tout tarif réduit doit être prouvé par un justificatif. Ce justificatif sera demandé au client lors du contrôle des billets.

Article 3 – Modalités d’achat

3.1 Le Client passe commande d’un ou plusieurs Billets sur le site internet du Vendeur.

3.2 La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

Le Client choisit la visite guidée qu’il souhaite acheter, le nombre de places souhaitées en fonction des places disponibles en temps réel,

Le Client choisit le jour et l’heure de la visite guidée dans le calendrier mis à sa disposition,

Le Client a ensuite deux possibilités :

- Crée un Compte Client par l’entrée de son adresse électronique et d’un mot de passe dans un premier temps puis de données personnelles obligatoires telles que la civilité, le nom, le prénom et code postal qui lui permettra d’accéder à son historique de commande, ses Billets passés ou à venir, de les imprimer ;
- Ne pas créer de Compte Client et choisir le mode invité. Il est alors invité à saisir uniquement son adresse électronique afin de recevoir ses Billets ou toutes autres informations liées à son achat (modification de programmation, retard, annulation etc.).

Un récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche, le Client vérifie alors sa commande et confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente.

Au moment de la vérification de la commande le Client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Tout paiement de la commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

Dès la validation de son achat, le Client pourra imprimer le ou les Billets qu’il aura reçus en PDF dans un courriel dédié à l'adresse électronique indiquée ou il pourra réimprimer ultérieurement le ou les Billets en se connectant sur son Compte. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées et informations communiquées lors de la réservation sont correctes.

Article 4 – Modalités de paiement

4.1 Le Client peut passer commande de ses tickets de visite guidée individuelle en ligne via le site internet du Vendeur, ou directement sur place à l’accueil du Vendeur, selon les disponibilités.

4.2 La commande est réputée confirmée dès lors que le paiement a été effectué avec succès.

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes par le prestataire.

4.3 Une facture est envoyée automatiquement sur le courriel renseigné lors de la commande accompagné de la billetterie correspondante.

4.4 Un duplicata peut être fourni sur simple demande par courriel à billetterie@lacitydelle.org

4.5 Les modes de paiement acceptés sont :

- La carte bancaire (paiement à la commande sur le site ou à l'accueil du Vendeur).
 Paiements en ligne : Visa, Mastercard.

Paiements à l'accueil du Vendeur : GooglePay, ApplePay, SamsungPay, Visa, Mastercard, Maestro, American Express, Diners Club International, Discover, UnionPay, JCB.

- En espèces (uniquement à l'accueil du Vendeur)

Article 5 - Conditions d'annulation et de remboursement

5.1 Le Vendeur se réserve le droit d'annuler l'une de ses manifestations en cas de force majeure, indisponibilité soudaine et non prévisible du Médiateur, de restrictions particulières dans le cadre d'un état d'urgence décrété par les services de l'État, en cas d'incompatibilité avec la programmation événementielle du Vendeur, ou en cas de conditions météorologiques jugées dangereuses (Vigilance Orange).

En cas d'annulation à l'initiative du Vendeur, le Client sera informé par courriel et/ ou par téléphone (via les coordonnées fournies pour la réservation) et le report de la visite sera proposé. Si le Client le souhaite, le Vendeur procédera au remboursement.

5.2. Les services de billetterie proposés et organisés par le Vendeur ne sont pas soumis à l'application d'une quelconque faculté de rétractation et ne sont notamment pas soumis au droit de rétractation prévu aux articles L.121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance, en application de l'article L.121-21-8 du code de la consommation.

Pour autant, le Vendeur accorde au client un délai de rétractation ouvrant droit au remboursement en cas de force majeure telle que définie par l'article L.1218 du code civil et sur présentation d'un justificatif.

Le Client pourra annuler sa réservation et bénéficier alors du remboursement intégral.

5.3 Le Client doit se conformer aux instructions relatives aux lieu et horaire de rendez-vous indiqués sur le billet qui lui a été remis ou acheté. Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non-présentation ou de retard du Client au lieu et à l'heure de la manifestation.

5.4 Les visites guidées sont pédestres. En procédant à l'achat de billet(s), le Client déclare pour lui-même et les autres Clients concernés par son achat, être en mesure de suivre un groupe à une allure normale. La topographie de La Citadelle de Marseille, sur un éperon rocheux surplombant le Vieux Port, et sa restauration selon les règles liées à son classement Monument Historique rendent malheureusement le site très difficile d'accès aux fauteuils roulants et aux poussettes (pentes très fortes et revêtement au sol en calade.)

Le Médiateur encadrant les visites guidées peut décider, pour la sécurité du groupe (alcoolémie, non-respectant des règles de sécurité, etc...), de demander à un ou plusieurs clients de ne pas y prendre part, ou de quitter le groupe en cours de visite guidée.

Le ou les Clients concernés doivent s'exécuter sans discussion. Un client ainsi écarté par le guide ne pourra prétendre à aucun remboursement.

5.5 Aucun remboursement ne sera effectué en cas de non-présentation, lors du contrôle, de pièce permettant justifier l'achat d'un billet au tarif réduit.

5.6 Un billet ne peut être utilisé qu'une seule fois pour accéder à la visite.

Les billets ne sont pas nominatifs. Ainsi en cas de perte, vol, duplication, seule la première personne à présenter le Billet sera admise à assister à la manifestation. Un Client, dont le billet aurait déjà été utilisé, ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Article 6 - Sécurité

6.1 Le Client doit se montrer respectueux envers le Médiateur, les Vendeurs et les autres Clients participants à la visite guidée.

6.2 Avant le départ, le Médiateur donnera les consignes de sécurité à respecter pendant toute la durée de la visite guidée.

Le Client s'engage à les respecter scrupuleusement, et ce, pendant toute la durée de la visite guidée.

Pendant la visite guidée, le client s'engage à être à l'écoute des consignes données par le Médiateur, qu'elles soient verbales, écrites (signalétiques) ou sous toutes autres formes (signes faits avec les mains etc.)

Le médiateur et les Vendeurs se réservent le droit de sortir le Client de la visite si ce dernier ne respecte pas les consignes.

Il est interdit de s'éloigner du groupe pendant la visite guidée, sauf en cas de nécessité liée à la sécurité de tout ou partie du groupe ou d'autrui, ou de demande expresse du Médiateur.

6.3 Le Client sera entièrement responsable s'il se retrouve dans une situation d'infraction au vu de la loi française.

6.4 En réservant une visite guidée, le Client :

- Accepte que tout accident pouvant survenir lors de la visite guidée susceptible de lui causer des blessures ou des handicaps (cela comprend notamment les préjudices physiques, émotionnels, ou mentaux) est de sa propre responsabilité et n'est en aucun cas de la responsabilité du Vendeur ou du Médiateur.
- Assume l'entière responsabilité pour tout accident qu'il pourrait causer à autrui lors d'une visite guidée déclare être titulaire d'une assurance de responsabilité civile. Par ailleurs le Vendeur est couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle.

6.5 Dispositions particulières dans le cadre d'un état d'urgence :

Quelles que soient les dispositions particulières engendrées par des décisions gouvernementales et mises en application sur tout ou partie du territoire National, le Client est tenu de s'informer et ce, par ses propres moyens, des mentions réglementaires relatives aux conditions d'accueil et de déroulement des visites guidées au jour de la visite, pour sa propre sécurité ainsi que pour celle des autres Clients participants.

Aucune mesure de protection individuelle ou collective ne sera fournie par le Vendeur. Il appartient donc au Client d'appliquer et de se munir de tout dispositif requis, au bon déroulement de la visite et ce en accord avec la législation nationale et/ou locale en vigueur.

Le Vendeur ou le Médiateur responsable de la visite se réservent le droit de refuser la prise en charge de personnes ne respectant pas ces règles.

Article 7 - Effets personnels

7.1 Le Client est entièrement responsable de ses effets personnels pendant la visite guidée.

De ce fait, le Vendeur ne peut être tenu responsable pour toute perte et/ou détérioration des effets personnels du Client sur le site de la visite.

7.2 Le Vendeur ne dispose d'aucun espace de lieu sécurisé (casiers, box, etc...) à disposition du Client pour stocker ses affaires personnelles. A cet effet, aucun objet personnel, quel qu'il soit, ne pourra être conservé pendant la visite guidée par le Vendeur.

Afin de profiter de la visite guidée dans les meilleures conditions, il est conseillé au Client de se rendre sur le site de la visite guidée muni de tout ce qui est strictement nécessaires.

7.3 Les parents ou représentants légaux de tout mineur participant à la visite guidée, seront tenus responsables de tout dommage causés directement ou indirectement par ce dernier.

Article 8- Confidentialité

8.1 Le contenu et la structure des visites guidées sont protégées.

8.2 Toute diffusion audio et/ou visuelle du contenu des visites guidées à des fins privées ne doit pas dépasser les 3 minutes.

8.3 Toute reproduction, représentation ou diffusion, en tout ou partie, du contenu des visites guidées, de l'un de leurs éléments (textes, anecdotes, lieux visités, etc.) ou du circuit parcouru à toutes fins commerciales ou promotionnelles, par quelque moyen que ce soit et sur un quelconque support est interdite.

8.4 Le non-respect de ces interdictions pourra entraîner l'arrêt de la visite guidée pour le Client contrevenant sans qu'aucun remboursement ne soit dû par le Vendeur et pourra également engager sa responsabilité.

8.5 Les présentes sont soumises à la loi française. Tout différend relatif à leur exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents auxquels les Parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 9 – Données personnelles

9.1 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le traitement de vos informations fait l'objet d'une déclaration auprès de la

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sous le numéro de déclaration 1759026.

9.2 Le Client a un droit permanent d'accès et de rectification sur toutes les données le concernant, conformément aux textes européens et aux lois nationales en vigueur. Il lui suffit d'en faire la demande par courrier électronique (contact@lacidelle.org)

9.3 Lors du passage de sa commande, le Client est amené à communiquer des informations personnelles sur son identité ainsi que celles des participants. Les informations nécessaires afin d'assurer le traitement de la commande par la billetterie sont : nom, prénom et adresse mail du Client. Elles peuvent également être utilisées par le Vendeur afin de contacter le Client en cas de problème avec le traitement de la commande. D'autres informations peuvent être collectées à la demande du Vendeur, notamment dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la visite.

9.4 Tout enregistrement ou photographie réalisé par un représentant du Vendeur durant la participation à une manifestation pourra être utilisé à des fins promotionnelles.

Sur simple demande écrite, le client peut demander par courriel sur l'adresse contact@lacidelle.org à retirer une publication dans laquelle il apparaît.

En aucun cas, le client ne pourra prétendre à une quelconque contrepartie financière.

Article 10 – Responsabilité et pénalités

10.1 Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de réservation effectuée sur la base d'informations inexacts ou incomplètes.

10.2 Le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des pénalités dans le cas où le Client ne respecte pas les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 11 - Loi applicable

11.1 Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français.

11.2 En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adresse en priorité au Vendeur en vue d'obtenir une solution amiable. Contact du Vendeur : billetterie@lacidelle.org

En cas d'échec de la résolution amiable du litige, tout recours judiciaire devant les tribunaux compétents est du ressort de la Cour d'Appel de Marseille.

Article 12 - Modification des CGV

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

L'utilisation du genre masculin a été adoptée ici afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.