

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## DE BILLETS D'ENTRÉE DANS LES MONUMENTS GÉRÉS PAR ORANGE EDEIS

### PRÉAMBULE

Toute commande de billet passée sur le site [www.theatre-antique.com/billetterie](http://www.theatre-antique.com/billetterie) emporte l'adhésion exclusive aux présentes conditions générales de vente.

### ARTICLE 1: BILLETS PROPOSÉS À LA VENTE POUR LES INDIVIDUELS

#### 1.1. Prestations auxquelles les billets ouvrent droit

Les billets donnent un droit d'accès aux sites gérés par Orange Edeis : le Théâtre antique, le Musée d'art et histoire d'Orange et l'Arc de triomphe pour une période définie.

#### 1.2. Durée de validité des billets délivrés

Chaque billet délivré n'est valable que pour la période indiquée sur celui-ci.

#### 1.3. Disponibilités des billets

Le Client est informé de la disponibilité des billets souhaités en temps réel lors de la passation de sa commande.

#### 1.4. Pass famille

Un tarif est proposé pour les familles constituées de deux adultes et deux enfants de 7 à 17 ans. Le billet correspondant peut être acheté sur place ou en ligne. Les membres de la famille doivent se présenter simultanément pour le contrôle des tickets, avec un justificatif attestant de l'âge des enfants.

### ARTICLE 2: BILLETS PROPOSÉS À LA VENTE POUR LES GROUPES

Les prestations groupes donnent un droit d'accès aux sites gérés par Orange Edeis : le Théâtre antique, le Musée d'art et histoire d'Orange et l'Arc de triomphe pour une période définie, avec un tarif préférentiel. Un groupe est constitué au minimum de 20 personnes. En deçà de cet effectif, le tarif

individuel correspondant à la catégorie de visiteurs sera appliqué.

#### 2.1. Groupes scolaires

Le tarif groupe scolaire s'applique à tous les groupes de personnes âgées de 17 ans et moins. L'entrée d'un accompagnateur est gratuite par tranche de 8 enfants payants (le professeur est considéré comme accompagnateur). L'entrée d'un chauffeur par groupe est gratuite.

#### 2.2. Groupes adultes

Le tarif groupe adulte s'applique à tous les groupes de personnes âgées de 18 ans et plus. L'entrée d'un accompagnateur et d'un chauffeur par groupe est gratuite.

### ARTICLE 3 : GRATUITÉS

Un droit d'accès aux sites gérés par Orange Edeis est gratuit pour les catégories suivantes : enfants de moins de 7 ans, personne en situation de handicap et son accompagnant, journaliste, animateur du patrimoine, guide conférencier, conservateur, chercheur, archéologue, journaliste, personnels de la ville d'Orange en intervention sur les sites, habitant de la ville d'Orange (en dehors des périodes d'animations et événements). La gratuité ne pourra être délivrée qu'en caisse et sur présentation d'un justificatif en cours de validité.

### ARTICLE 4: TARIFS DES PRESTATIONS ET PRIX DE LA COMMANDE

Le site propose plusieurs tarifs en fonction du type de visite concernée, ainsi que l'âge, le statut du bénéficiaire du droit d'entrée.

Les tarifs de visite sont affichés sur le site géré par Orange Edeis au moment de la commande.

Le prix total affiché lors de la validation de la commande est le prix définitif toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans le mail de confirmation et dans la facture.

Les tarifs de visite et le prix total sont affichés en euros. Orange Edeis se réserve le droit de révision des tarifs à tout moment.

### ARTICLE 5: COMMANDE DES BILLETS

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

1) Le Client sélectionne le ou les billet(s) de son choix.

Pour chaque billet, le Client choisit le jour et l'heure s'il y a lieu, et le nombre d'entrées correspondant à un tarif donné.

2) Le Client crée un compte Client ou se connecte à son compte client par l'entrée d'un identifiant et d'un mot de passe. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la future commande : nom et prénom, adresse, téléphone, adresse mail et date de naissance.

3) Le récapitulatif reprend l'ensemble de la commande. Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, le Client effectue alors le paiement en ligne de sa commande.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Tout paiement de commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la commande.

4)Le Client reçoit un email de confirmation de commande avec sa facture et ses billets d'entrée.

### **5.1. Réservation groupes**

La réservation est conseillée pour les groupes. Elle s'effectue auprès du service groupes, par mail. Toute réservation de groupe doit préciser le nombre de visiteurs, le nom et les coordonnées du responsable du groupe, la date, l'heure et la prestation souhaitée. Les conditions de la réservation seront formalisées par écrit par le biais d'un contrat de réservation.

L'ensemble des visiteurs constituant le groupe doit être réuni avant le passage en caisse. En cas d'annulation, il est demandé de prévenir au moins 72h à l'avance. Dans le cas d'une annulation après ce délai, la prestation de guidage sera due intégralement. Le règlement des visites s'effectue préalablement à l'entrée du groupe par le responsable du groupe à la caisse le jour de la visite ou sur facture, uniquement si cela est spécifié dans le contrat de réservation.

### **5.2. Conditions particulières pour les prestations de conférence ou d'atelier pédagogique**

Pour ces prestations, la réservation pour tous les groupes est obligatoire. Sauf disposition contraire du contrat de réservation, le non-respect de ces conditions entraînera l'annulation de la prestation. Aucun acompte n'est demandé sauf cas spécifique.

Les groupes payant par mandat administratif ou voucher doivent envoyer le bon de commande au moins 10 jours avant leur venue. La facture, payable à réception, sera envoyée après la visite. Tout retard réduira d'autant la durée effective de la prestation. Tout retard de plus de 30 minutes

sera assimilé à une annulation et le montant de la prestation restera acquise.

## **ARTICLE 6 : MODALITÉS DE REGLEMENT ET PAIEMENT**

### **6.1. Modalités de règlement**

Le paiement des billets par le Client s'effectue exclusivement en euros et par carte bancaire.

### **6.2. Opérations de paiement**

Le compte bancaire du Client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

### **6.3. Facture**

Aussitôt la transaction effectuée, le Client dispose de la faculté d'obtenir une facture en se connectant sur son compte client.

### **6.4. Modalités de paiement groupe**

Le règlement s'effectue en espèces, carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) ou chèque (payable en France) à l'ordre de Orange Edeis.

Les mandats administratifs, vouchers et virements sont acceptés après l'accord du service de réservation.

### **6.5. Billetterie en prévente pour les professionnels du tourisme et comités d'entreprise**

Des billets peuvent être achetés à l'avance pour un minimum de 20 billets, adultes et enfants confondus. Les billets d'entrée ont une limite de validité maximale de 1 an, date à partir de leur émission (sauf indication différente sur le billet). Les billets liés aux événements sont valables uniquement pour la date indiquée sur le billet. L'envoi des billets en recommandé avec accusé de réception est facturé 7€ au client. L'envoi des billets s'effectue une fois le règlement réceptionné (chèque, carte bancaire ou virement bancaire). Les billets en prévente peuvent

être retirés et réglés directement en billetterie sur demande. Les billets achetés en prévente ne sont ni échangeables, ni remboursables.

### **6.6. Sécurisation des paiements**

Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire (PAYBOX). Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de vente en ligne. Le paiement par carte est donc parfaitement sécurisé. La commande est ainsi bien enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque du Client. Les coordonnées bancaires de la carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. Orange Edeis n'a en aucun cas accès à ses coordonnées, et ne les gardent pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

## **ARTICLE 7 : CONFIRMATION DE COMMANDE**

Dès validation du paiement par le centre de paiement, le Client reçoit un mail de confirmation de sa commande. Ce mail accuse réception de la commande et contient les informations suivantes :

- Date et heure de la commande
- Caractéristiques essentielles du ou des billet(s) vendu(s)
- Numéro unique de commande
- Montant total de la commande

## **ARTICLE 8: MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DES BILLETS**

Le(s) billet(s) commandé(s) est/sont au choix du Client :

- Soit téléchargé(s) par le Client à partir de son compte Client, sous format pdf et imprimé(s) sur papier A4 à partir d'une imprimante reliée à un ordinateur, en couleur ou en noir et blanc ;
- Soit téléchargés par le Client sur son téléphone mobile depuis son compte Client.

## **ARTICLE 9: CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS**

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du QR code inscrit sur le billet.

Ne seront acceptés que les billets possédant ce code numérique et des mentions parfaitement lisibles.

Il appartient au Client de s'assurer au jour de la visite que :

- Son billet est bien imprimé sur une feuille vierge en format A4, en couleur ou en noir et blanc ;
- Son billet comporte un QR code et des mentions parfaitement lisibles.

Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé, illisible ne sera pas accepté.

Tout billet comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de ce tarif réduit (carte d'étudiant, justificatif de demandeur d'emploi, Pass Éducation, justificatif de domicile, etc).

Le billet est uniquement valable pour la visite et la période qui y sont indiquées. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

Orange Edeis se réserve le droit de refuser toute entrée sur le site en cas de présentation d'un

billet ne respectant pas les présentes conditions.

## **ARTICLE 10: UTILISATION FRAUDULEUSE – PERTE – VOL DE BILLET**

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction d'un billet ne procurerait aucun avantage. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales. Orange Edeis refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un QR code déjà scanné.

## **ARTICLE 11: CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE DES BILLETS**

11.1. Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, l'achat en ligne d'un billet non daté peut faire l'objet d'une demande de remboursement dans le délai légal de 14 jours. En dehors de ce délai, tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par Orange Edeis de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'article 11.3. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat à distance des prestations « de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour les commandes de billets datés, les spectacles et les événements spéciaux.

11.2. L'annulation est toutefois exclue lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 12.

11.3. En cas d'annulation par Orange Edeis de la prestation figurant sur le billet, le Service

Client vous contactera au plus vite par mail ou par téléphone pour vous en informer et vous proposera :

- soit, si c'est possible, avec le même billet, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différente(s) ;
- soit le remboursement du billet concerné en précisant les modalités.

11.4. Toute demande d'échange et/ou de remboursement d'un billet doit être effectuée auprès du Service Client dont les coordonnées figurent sur le site [theatre-antique.com/billetterie](http://theatre-antique.com/billetterie)

## **ARTICLE 12: FORCE MAJEURE**

Orange Edeis ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes à Orange Edeis, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales.

## **ARTICLE 13: PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'Orange Edeis ou tout prestataire de service de cette dernière, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1366 du Code Civil.

#### **ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au Client (nom, prénom, adresse, adresse mail, numéro de téléphone et date de naissance).

Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le billet.

Les données personnelles collectées sont traitées par la société Orange Edeis, au nom et pour le compte de Orange Edeis, dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-18 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés ». À tout moment, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il pourra exercer ce droit auprès du Service Clients en envoyant un courrier à Orange Edeis – Musée d'art et histoire – Rue Madeleine Roch – 84100 ORANGE.

#### **ARTICLE 15 : INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Le Client et Orange Edeis reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre eux.

Si pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces conditions générales, ni altérer les autres dispositions des conditions générales.

#### **ARTICLE 16 : RÉGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes conditions générales, ainsi que toute commande passée par le Client

sont régies par la loi française. Toute réclamation doit être faite de manière appropriée et permettant de conserver la preuve du fait litigieux, en précisant le détail de l'insatisfaction ainsi que le numéro de commande. Toute réclamation doit être formulée auprès de la société Orange Edeis par voie postale à l'adresse suivante : Orange Edeis Musée d'art et histoire – Rue Madeleine Roch – 84100 ORANGE.

À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de la réclamation, le Client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur le site <http://www.mtv.travel>