

**BILLETTERIE DES SITES PATRIMONIAUX DE  
GRAND PATRIMOINE DE LOIRE-ATLANTIQUE**

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE**

Version du 10/02/2023

**Article liminaire : définitions, champ d'application et identification de l'auteur**

Les présentes conditions générales régissent les ventes effectuées sur les billetteries en ligne de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique relatifs à ses sites et activités, en particulier :

- Musée Dobrée
- Domaine de la Garenne Lemot
- Château de Clisson
- Château de Châteaubriant
- Église du Vieux-Bourg de Saint-Sulpice-des-Landes
- Jardins des Folies Siffait
- Abbaye de Blanche Couronne
- Laboratoire Arc'Antique
- Service archéologie.

Ces ventes concernent des billets individuels permettant l'accès aux prestations de visite, d'atelier et de spectacles proposés sur les sites patrimoniaux ou dans tout autre site de Grand-Patrimoine de Loire-Atlantique ou de ses partenaires.

Ces ventes sont destinées à des acheteur·euses individuel·les (toute personne physique en pleine capacité d'adhérer aux présentes conditions générales de vente).

L'achat ou la réservation de ces billets par le biais des billetteries en ligne de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique implique l'adhésion de l'acheteur·euse aux présentes conditions générales de vente.

Grand Patrimoine de Loire-Atlantique est une régie autonome du Département de Loire-Atlantique et réalise les ventes objet des présentes conditions générales dans le cadre réglementaire spécifique des régies de recette autorisées par le Trésor Public.

Département de Loire-Atlantique  
Direction générale citoyenneté – direction culture et patrimoine  
Grand Patrimoine de Loire-Atlantique  
3 quai Ceineray  
CS 94109  
44041 NANTES CEDEX 1  
SIRET : 22440002803189  
Code APE : 8412Z

## **Article 1 : Relations contractuelles**

1.1 L'acheteur-euse reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire être âgé.e d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et de ne pas être sous tutelle ou curatelle.

1.2 Les parties aux présentes conditions générales, reconnaissent que ces conditions constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles.

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

## **Article 2 : Tarifs**

2.1 Les prix des billets sont indiqués en euros au tarif en vigueur au moment de la vente, toutes taxes comprises, sans frais de réservation. Les prix des billets sont fixés par délibération du conseil départemental et peuvent évoluer à tout moment.

2.2 Différents types de tarifs sont proposés, selon les sites, leur programmation et la situation des visiteur-euses individuel.les (qui devront justifier de celle-ci lors du contrôle des billets achetés ou réservés sur le site de la prestation, en présentant une pièce d'identité et un justificatif correspondant à la grille tarifaire).

2.3 À l'achat de billets en ligne à plein tarif, l'acheteur-euse renonce à la gratuité et aux réductions prévues par la grille des tarifs fixée par le conseil départemental.

## **Article 3 : Disponibilités**

3.1 Grand Patrimoine de Loire-Atlantique définit les dates et heures d'ouverture à la vente en ligne de ses activités, sans garantie d'accès en cas de maintenance, de réparation, de cas de force majeure ou toute anomalie non-imputable à Grand Patrimoine de Loire-Atlantique.

3.2 Les réservations et achats de billets s'effectuent en temps réel, dans la limite des places mises en vente au moment de la réservation ou de l'achat.

## **Article 4 : Paiements**

### 4.1 Modes de paiement

Les paiements en ligne s'effectuent exclusivement par carte bancaire en euros, via le module de paiement sécurisé OGONE, <https://www.ingenico.fr/payments> (sécurisation par cryptage SSL et 3D SECURE).

### 4.2 Validation du paiement

Le montant de l'achat est débité dès validation du panier contenant les billets sélectionnés.

Un courriel automatique de confirmation est transmis dès validation du paiement.

## **Article 5 : Délivrance et utilisation des billets**

### 5.1 Nécessité de création d'un compte personnel

La vente ou la réservation de billets sur les sites Internet de billetterie de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique implique la création d'un compte pour l'acheteur-euse. Ce compte suppose la communication par l'acheteur-euse des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande et aux échanges en lien avec ce traitement (confirmations, mises à jour, annulations, entre autres). Il est de la responsabilité de l'acheteur-euse de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes.

Le compte acheteur-euse est unique pour tous les sites de billetterie de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique.

5.2 L'acheteur·euse peut commander les prestations disponibles sur les sites de billetterie après avoir accepté les présentes conditions générales.

Pour passer la commande, l'acheteur·euse procède à différentes étapes à partir du site de billetterie en ligne.

1 / choix des prestations

- l'acheteur·euse clique sur la ou les prestation(s) de son choix et prend connaissance de ses caractéristiques
- l'acheteur·euse visualise les disponibilités sur le calendrier et choisit une date
- l'acheteur·euse choisit pour cette date un créneau horaire disponible
- l'acheteur·euse indique le nombre de billets qu'elle ou il souhaite pour chaque tarif et les ajoute au panier

2/ validation de la commande

- l'acheteur·euse visualise sa commande, et doit vérifier la conformité par rapport à ses choix (nature des prestations, date, heure, mode et adresse de livraison, prix, identité, âge des visiteurs·euses, etc.) qui ne pourront plus être modifiés après validation de sa commande.
- au moment de la confirmation de sa commande, l'acheteur·euse est invité·e à s'identifier (adresse mail, et mot de passe) pour se connecter à son compte client ou à créer un compte le cas échéant (dans le cadre d'une première commande)

3/ paiement de la commande

- une fois connecté·e sur son compte, l'acheteur·euse peut procéder au paiement par carte bancaire via la plateforme de paiement sécurisée

5.3 Une fois la transaction bancaire validée, chaque billet acheté est disponible et téléchargeable dans l'espace personnel de l'acheteur·euse, accessible sur chaque site Internet de la billetterie en ligne. Le billet n'est pas joint au courriel de confirmation de commande.

5.4 La responsabilité de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi par l'acheteur·euse ou tout tiers à la suite d'une défaillance d'accès au site, du réseau Internet, des moyens de télécommunications et, plus généralement, due à un événement de force majeure, lors d'une visite du site ou lors de la passation d'une commande.

La responsabilité de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ne peut pas être tenu responsable de toute utilisation non conforme du site et/ou du service de billetterie en ligne par l'acheteur·euse ou tout autre tiers.

## **Article 6 : Conditions d'utilisation des billets et responsabilités**

6.1 Chaque billet peut être soit imprimé au format PDF avec une bonne qualité d'impression par l'acheteur·euse (e-billet), soit conservé dans un téléphone mobile (m-ticket).

Chaque billet comporte un code-barre ou un QR code permettant l'accès à l'activité (spectacle, visite...) ainsi que les informations relatives à la commande.

À cet effet, il est de la responsabilité de l'acheteur·euse de présenter un billet lisible (QR code à une taille qui permet le contrôle d'accès par scan).

Grand-Patrimoine de Loire-Atlantique se réserve la possibilité de refuser l'accès en cas de non-présentation d'un billet ou de présentation d'un billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible.

6.2 Chaque billet est unique et ne peut être utilisé que pour la commande effectuée par la ou le visiteur·euse. Les visiteurs·euses doivent conserver leur billet pendant toute la durée de la visite ou de l'événement.

6.3 L'achat d'un billet vaut adhésion au règlement intérieur du lieu ou de l'événement.

Pour des raisons de sécurité et de confort, certaines animations, ateliers ou visites guidées font l'objet d'une jauge, un nombre maximum de participant.es ne pouvant être dépassé, elles sont donc soumises à réservation, avec dates et horaires fixés. Il est fortement recommandé de se présenter au lieu de rendez-vous au minimum 15 minutes avant le début de l'activité.

6.4 Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol du billet, y compris dans l'enceinte des sites visités.

Grand Patrimoine de Loire-Atlantique, en tant que vendeur, ne saurait être tenu responsable en cas d'événement de force majeure, de nécessités de maintenance ou travaux, ou de conditions météorologiques entraînant la fermeture partielle des espaces au public et perturbant ainsi les visites.

Conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation, Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les billets qui résulterait d'un fait imputable à l'acheteur·euse ou d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou bien d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code Civil.

## **Article 7 : Annulation et remboursement**

7.1 Tout paiement réalisé dans le cadre de l'achat ou la réservation de prestations est ferme et définitif. La vente de billets par Grand Patrimoine de Loire-Atlantique constituant une prestation de services d'activités de loisir devant être fournie à une date déterminée ou à une période déterminée, conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, les dispositions de l'article L221-18 du même code relatif au droit de rétractation du consommateur ne sont pas applicables à l'achat de billets.

Les billets ne peuvent pas être annulés sur demande de l'acheteur·euse.

Les billets ne sont pas remboursés sauf en cas d'annulation par l'organisateur, même en cas de perte ou de vol. En cas de report par l'organisateur, les billets pourront faire l'objet d'un échange pour la nouvelle date proposée.

Les billets ne peuvent être revendus.

7.2 Dans le cas d'un remboursement pour annulation par l'organisateur, les billets seront remboursés par la régie autonome Grand Patrimoine de Loire-Atlantique.

Tout achat de billet se fait sous réserve d'un nombre suffisant de visiteurs·euses soit au moins 2 participant.es. Dans le cas inverse, un échange sera proposé à l'acheteur·euse ou en dernier recours il lui sera proposé un remboursement.

Aucun remboursement ou dédommagement ne sera effectué en cas de non-utilisation du billet à la date et aux horaires indiqués ou d'arrivée après le début de l'activité.

7.3 Toute réclamation doit être adressée au site de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 72 heures après la date de la visite. Afin d'éviter toute contestation, les justificatifs de visite doivent être joints à la réclamation.

## **Article 8 : Droits applicables et litiges**

8.1 Les ventes de billetterie visées aux présentes conditions générales sont soumises à la loi française en vigueur. En cas de réclamation, une solution amiable sera recherchée avant tout recours devant le tribunal compétent, conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation.

8.2 Tout billet périmé et non utilisé n'ouvre le droit à aucun billet de remplacement. Grand Patrimoine de Loire-Atlantique et le service proposé au travers des sites Internet d'achat et réservation en ligne ne peuvent être tenus responsables des erreurs commises par l'acheteur·euse lors de son achat en ligne.

8.3 Le site, le code source, les textes, les images et autres éléments du site sont la propriété exclusive du Département de Loire-Atlantique. L'ensemble du contenu du site est protégé par la législation sur le droit d'auteur. À ce titre, et conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation du site pour un usage privé est autorisée. Dans le cas contraire, la ou le contrevenant·e s'expose à des poursuites devant la juridiction compétente.

## **Article 9 : Protection des données personnelles**

9.1 Les données personnelles communiquées lors de la transaction sont conservées dans le compte personnel de l'acheteur·euse. La billetterie peut être amenée à prendre contact avec l'acheteur·euse en cas d'annulation ou de modification de la programmation. L'acheteur·euse peut retrouver sur son compte personnel ses historiques d'achats et commander de nouveaux billets.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ou tout prestataire de service de ce dernier, 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 1379 du Code Civil.

## 9.2 Protection des données personnelles

Les données communiquées lors de la création du compte sont stockées au sein de l'Espace Économique Européen (EEE). Par ailleurs, l'utilisation des sites Internet de billetterie peut générer l'installation de cookies.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Liberté » et au règlement européen n° 2016/679, les acheteur·euses concerné·es bénéficient des droits suivants :

- Droit d'accès : le droit d'accéder aux données à caractère personnel dont Grand Patrimoine de Loire-Atlantique dispose dans le cadre de ce traitement ;
- Droit de rectification : le droit d'obtenir de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique la rectification des données à caractère personnel qui seraient inexactes ;
- Droit d'effacement ou droit à l'oubli : le droit d'obtenir de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique l'effacement des données à caractère personnel dans le cadre de ce traitement ;
- Droit d'opposition : le droit de s'opposer, à tout moment, au traitement de données à caractère personnel ;
- Droit à la portabilité : le droit de recevoir les données à caractère personnel dans un format structuré ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et à un recours juridictionnel effectif : le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle nationale, la CNIL, en cas de violation du traitement de données à caractère personnel.

Pour exercer ses droits ou poser toute question relative au traitement de ses données personnelles l'acheteur·euse peut contacter la ou le délégué·e à la protection des données :

- Soit par écrit (courrier signé accompagné de tout document permettant de justifier l'identité de l'acheteur·euse) à l'adresse suivante :

Département de Loire-Atlantique  
À l'attention du Délégué à la protection des données  
3 quai Ceineray  
CS 94109  
44041 Nantes Cedex 1

- Soit par courriel : [dpd@loire-atlantique.fr](mailto:dpd@loire-atlantique.fr)

Il est également possible d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 – ou en ligne sur <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

## 9.3 Usage des données collectées

L'acheteur·euse peut consentir au moment de la collecte de ses informations personnelles à recevoir :

- des sollicitations de Grand Patrimoine de Loire-Atlantique ou tout prestataire de service de ce dernier, à des fins d'étude statistique, d'enquête qualité, de consultation ou tout autre démarche visant à analyser les publics des sites, améliorer ou faire évoluer les services proposés
- des lettres d'information sur l'actualité des expositions, les événements et les offres promotionnelles éditées par Grand Patrimoine de Loire-Atlantique.

Pour cela, il convient de cocher la case correspondante.

Conformément à la réglementation en vigueur, la désinscription de ces listes sera rendue possible.

Toute demande d'information supplémentaire relative à l'exercice du droit sur les données à caractère personnel doit être adressée à [dpd@loire-atlantique.fr](mailto:dpd@loire-atlantique.fr).