



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE BILLETTERIE NON PLACÉE SITE MEMORIAL DU CAMP DES MILLES - REVUES 1^{er} SEPTEMBRE 2016

ART1- OBJET, GENERALITES

Les dispositions ci-dessous constituent un contrat établissant les conditions générales de vente de billetterie du **Site-mémorial du Camp des Milles**.

Elles s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes et achats de billetterie, effectués auprès du Site Mémorial du Camp des Milles.

Le Site-mémorial du Camp des Milles se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de réception du bon de commande ou du billet d'entrée.

Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le fait de passer commande ou d'acheter un billet d'entrée implique l'adhésion entière et irrévocable de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur pour les ventes par les réseaux de vente partenaires.

ART2- IDENTIFICATION

Fondation du Camp des Milles - Mémoire et Éducation

Fondation reconnue d'utilité publique par décret en date du 25 février 2009

NOR : IOCD0902141D

SIRET : 51362671300012

APE : 9103Z

Domiciliée 40, chemin de la Badesse - CS 50642 - 13547 Aix-en-Provence Cedex 4

Représentant légal : M CHOURAQUI ALAIN

Accueil des publics du lundi au dimanche de 10h à 19h (Fermeture de la billetterie à 18h00)

Tél. : 04 42 39 17 11 - www.campdesmilles.org

VISITEURS INDIVIDUELS		
Plein tarif : 9,50 €	tarif réduit : 7,50 €	exonérations
Adultes	enfants 9-18 ans	enfants moins de 9 ans
	étudiants	anciens combattants
	enseignants	anciens déportés
	plus 65 ans	anciens résistants
	habitants des Milles	bénéficiaires des minimas sociaux
	demandeurs d'emploi	guides conférenciers
	PMR et accompagnateur	titulaires carte ICOM
		membres de l'association du Wagon souvenir
		enseignants préparant la visite
Pass famille : 30 € - valable pour 2 adultes et 2 enfants - 5 € par enfant supplémentaire		
Visites guidées pour individuels : 5 € par personne (adultes et enfants), en supplément du billet d'entrée		
Audioguides parcours de visite reconstitué (en français, allemand et anglais) : 3,5 € par personne (adultes et enfants), en supplément du billet d'entrée		

GROUPES SCOLAIRES NON CONVENTIONNES	
Pack pédagogique : 9,5€ (billet d'entrée + visite accompagnée + souvenir pour les élèves) Atelier pédagogique , en complément de la visite : + 3 € par élève	
<i>Visite gratuite pour les enseignants accompagnateurs du groupe (à raison d' 1 gratuité pour 12 élèves) et pour les conducteurs de car. Les accompagnateurs complémentaires devront s'acquitter d'un billet à tarif réduit de 7,5€</i>	
GROUPES SCOLAIRES CONVENTIONNES (HORS DISPOSITIFS SPECIFIQUES)	
Pack pédagogique : 8,5€ (billet d'entrée + visite accompagnée + souvenir pour les élèves) Atelier pédagogique , en complément de la visite : + 2 € par élève	
<i>Visite gratuite pour les enseignants accompagnateurs du groupe (à raison d' 1 gratuité pour 12 élèves) et pour les conducteurs de car. Les accompagnateurs complémentaires devront s'acquitter d'un billet à tarif réduit de 7,5€</i>	
GROUPES ADULTES (à partir de 15 personnes, jusqu'à 30 personnes)	
Entrée : 7,5 € par adulte + 180 € de médiation pour le groupe	
LOCATION D'ESPACES A LA JOURNEE (obligatoirement associée à une visite) : sur devis auprès du service développement	

ART4 - MODALITES DE PAIEMENT

Les tarifs s'entendent TTC - Toutes Taxes Comprises.

Ces tarifs sont en vigueur jusqu'au 31 août 2017, sans variation liée à la saisonnalité.

Ils sont susceptibles de modifications sans préavis (variation des taxes).

Ils sont valables durant les heures d'ouverture du Site-Mémorial au public, soit de 10h à 19h, tous les jours et hors périodes de fermeture annuelles.

Le paiement des billets d'entrée s'effectue le jour de la visite, par chèque, espèce ou carte de crédit acceptée sur le Site-Mémorial du Camp des Milles. Les cartes acceptées sont les cartes des réseaux Carte Bleue, VISA, Eurocard Mastercard. Les données relatives à la carte bancaire ne sont conservées que pendant le traitement de la transaction. Les frais de transaction et changes (hors zone Euros) sont à la charge du client. Les conditions tarifaires s'appliquent pour l'ensemble des publics : groupes constitués (adultes et scolaires) et individuels.

La Fondation du Camp des Milles fixe le montant des tarifs applicables et les conditions dans lesquelles certains visiteurs peuvent bénéficier de la gratuité ou d'une réduction. Les tarifs sont affichés en caisse.

Le prix des billets d'entrée comprend :

- l'entrée au sein du Site-Mémorial du Camp des Milles
- le parcours muséographique intérieur (intégrant le film introductif, les volets Historique, Mémorial, Réflexif, l'exposition de Serge Klarsfeld, l'exposition OSE, les espaces extérieurs (Salle des Peintures, Wagon Souvenir)

Le prix des billets d'entrée ne comprend pas :

- les visites guidées par l'intervention de médiateurs (voir grille tarifaire)
- les audioguides (voir grille tarifaire)

COMPRENDRE POUR AGIR

- les ateliers pédagogiques pour les scolaires (voir grille tarifaire)
- l'accès aux expositions temporaires et autres manifestations (prix selon programmation)
- l'accès aux salles dédiées à la location et espaces de réunion (voir grille tarifaire)
- les repas (prestation à part – sur devis)

ART5- MODALITES DE COMMANDE POUR LES GROUPES ADULTES (BILLETS, VISITES GUIDEES) – RESERVATION ET EXECUTION

Le client effectue une demande de réservation de visite par téléphone, par mail ou via les contacts disponibles sur le site Internet. A la réception de la demande, le Service Développement traite la demande et en informe le client. Un devis pour la prestation est envoyé.

Le tarif réduit est appliqué à partir de 15 personnes ; 30 personnes maximum.

La validation définitive des créneaux de visites réservés se fait par l'envoi du devis signé avec la mention « Bon Pour Accord », accompagné d'un acompte de 50% du montant global de la commande. Le solde est à régler le jour de la visite (après régularisation éventuelle des effectifs), sur place, à l'accueil/billetterie du Site-Mémorial ou en différé sur envoi d'une facture après la visite, par le service réservations.

Toute facture envoyée pour un règlement différé est à régler sous 30 jours maximum. Tout retard de paiement entrainera une majoration de 10% au titre de la clause pénale, outre intérêts légaux. Des dommages et intérêts seront appliqués sous réserve de l'appréciation du Tribunal compétent.

Par ailleurs, le Site-Mémorial du Camp des Milles se réserve le droit de refuser toute demande d'un client avec lequel un litige en cours existerait. La visite est libre, le parcours n'impose pas de médiation, cependant, un service de médiation existe sur demande et réservation (sous conditions de disponibilité et de tarif spécifique).

Droit de parole : les visites guidées se font uniquement sous la conduite des personnes habilitées à prendre la parole au sein du Site-Mémorial du Camp des Milles.

- le personnel du Site-Mémorial du Camp des Milles
- les médiateurs qualifiés et formés au contenu du parcours

Le Site-Mémorial du Camp des Milles n'autorise pas la prise de parole dans le cadre d'une visite libre. Pour toute requête spécifique, une demande écrite et argumentée d'autorisation de prise de parole devra être envoyée auprès du Site-Mémorial du Camp des Milles - Service Développement.

ART6- MODALITES DE COMMANDE POUR LES GROUPES SCOLAIRES (BILLETS, VISITES GUIDEES) – RESERVATION ET EXECUTION

Le client effectue une demande de réservation de visite par téléphone, par mail ou via les contacts disponibles sur le site Internet. A la réception de la demande, le Service Développement traite la demande et en informe le client. Un devis pour la prestation est envoyé : voir grille tarifaire.

La validation définitive des créneaux de visites réservés se fait par l'envoi du devis signé avec la mention « Bon Pour Accord » :

- pour les établissements privés : devis accompagné d'un acompte de 50% du montant global de la commande

Pour ces derniers, le solde est à régler le jour de la visite (après régularisation éventuelle des effectifs), sur place, à l'accueil/billetterie du Site-Mémorial. La facture est donnée le jour même et envoyée par mail.

- pour les établissements publics : ces derniers envoient avant la visite un bon de commande ; le paiement se fait après envoi d'une facture par mail, dans un délai de 30 jours.

Par ailleurs, le Site-Mémorial du Camp des Milles se réserve le droit de refuser toute demande d'un client avec lequel un litige en cours existerait. La visite est libre, le parcours n'impose pas de médiation ; cependant, un service de médiation existe sur demande et réservation (sous conditions de disponibilités et de tarif spécifique).

Droit de parole : les visites guidées se font uniquement sous la conduite des personnes habilitées à prendre la parole au sein du Site-Mémorial du Camp des Milles.

- le personnel du Site-Mémorial du Camp des Milles
- les médiateurs qualifiés et formés au contenu du parcours

Le Site-Mémorial du Camp des Milles n'autorise pas la prise de parole dans le cadre d'une visite libre. Pour toute requête spécifique, une demande écrite et argumentée d'autorisation de prise de parole devra être envoyée auprès du Site-Mémorial du Camp des Milles - Service Développement.

ART7- MODALITES DE COMMANDE POUR LES LOCATIONS DE SALLES – RESERVATION ET EXECUTION

Les locations d'espace doivent être accompagnées d'une visite du site.

Le client effectue une demande de réservation d'espaces par téléphone, par mail ou via les contacts disponibles sur le site Internet. A la réception de la demande, le Service Développement traite la demande et en informe le client. Un devis pour la prestation est envoyé.

La validation définitive des espaces réservés se fait par l'envoi du devis signé avec la mention « Bon Pour Accord », accompagné d'un acompte de 50% du montant global de la commande. Le solde est à régler le jour de l'évènement sur place, à l'accueil/billetterie du Site-Mémorial, sur présentation d'une facture ou en différé sur envoi d'une facture après la visite, par le service réservations.

Toute facture envoyée pour un règlement différé est à régler sous 30 jours maximum. Tout retard de paiement entrainera une majoration de 10% au titre de la clause pénale, outre intérêts légaux. Des dommages et intérêts seront appliqués sous réserve de l'appréciation du Tribunal compétent.

Par ailleurs, le Site-Mémorial du Camp des Milles se réserve le droit de refuser toute demande d'un client avec lequel un litige en cours existerait.

ART8- ANNULATION, MODIFICATION, DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Toute modification ou annulation doit nous parvenir par courrier, mail ou fax dûment justifiés.

Retard à l'arrivée du groupe

Un horaire de début de visite est convenu au moment de la réservation. En cas de retard d'arrivée du groupe, c'est l'heure de départ prévisionnel qui détermine la réduction du temps de visite. Le Responsable du groupe s'accorde avec le Responsable accueil sur les possibilités d'aménagement de la visite.

Modification des effectifs

Les effectifs retenus pour la facturation sont ceux transmis par écrit au plus tard par le client 10 jours ouvrés avant la date de visite. Passé ce délai :

- en cas de modification des effectifs à la hausse, le solde sera réclamé en caisse avant l'émission des billets. Tarifs appliqués selon tarification en vigueur.
- en cas de modification des effectifs à la baisse, le Camp des Milles facturera la prestation avec l'effectif réservé.

Report visite de la part du client

En cas de report de visite signalé au moins 10 jours ouvrés avant la date prévue, une nouvelle date sera proposée et fera l'objet de l'envoi d'un nouveau devis.

Demande d'annulation

En cas de demande d'annulation, le montant des frais dus se calcule comme suit.

- annulation moins de 10 jours ouvrés avant la date : un montant forfaitaire de 50% de la prestation sera retenu (sur le montant TTC), équivalent au montant de l'acompte versé.

Demande de remboursement

Toute demande de remboursement devra nous parvenir par mail, fax, courrier, dûment justifiée, au service Développement de la Fondation du Camp des Milles / 40, chemin de la Badesse - CS 50642 - 13547 Aix-en-Provence Cedex 4 (préciser le nom du groupe, la date de visite, le N° de réservation)

Force majeure

Les parties se réservent le droit – sans versement d'une quelconque pénalité ou indemnité, d'annuler l'exécution de la visite si des événements de force majeure ou cas fortuits les y contraignent. De même, la Direction du Site-Mémorial du Camp des Milles se réserve la faculté de modifier, sans versement d'une quelconque pénalité ou indemnité, la programmation de la visite si des événements de force majeure ou cas fortuits l'y contraignent « incluant notamment, sans que cela soit limitatif, les cas de guerre, d'émeute, d'insurrection, de transport, de problème d'importation ou d'exportation, de grève, de lock-out, de pénurie, d'incendie, d'inondation, de tremblement de terre, de tempête... » Réf article 1148 code civil.

ART9- RESPONSABILITES

Le Site-Mémorial du Camp des Milles peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les Conditions Générales de Vente, soit à un cas de force majeure.

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, que les souscripteurs pourraient causer à l'occasion de leur présence dans l'enceinte du Site-Mémorial du Camp des Milles, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du client par le Site-Mémorial du Camp des Milles.

Le Site-Mémorial du Camp des Milles décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient. En effet, chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa visite sur le Site.

La Fondation du Camp des Milles ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol de billet, l'acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

Durant la visite, les responsables de groupes devront s'assurer que les personnes accompagnées ont un comportement correct, qui ne soit pas susceptible de nuire à la visite du public, notamment des manifestations bruyantes. Le Site-Mémorial du Camp des Milles se réserve le droit d'imposer aux visiteurs concernés la sortie des espaces. Dans ce cas, les visiteurs ne pourront pas prétendre au remboursement de la prestation. Le Site-Mémorial du Camp des Milles décline toute responsabilité en cas de perte, vol, dégradation de biens privés ou agression physique par un tiers, survenus dans l'enceinte du Site-Mémorial.

ART10- LOI APPLICABLE, RECLAMATIONS, LITIGES

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations devra être introduite dès que possible par le client, sur place et de manière appropriée afin que le Site-Mémorial du Camp des Milles puisse rechercher une solution.

Les réclamations doivent impérativement être adressées dans les 8 jours suivant la visite, par lettre recommandée avec accusé de réception. Le courrier devra préciser les références de la commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

Le Site-Mémorial du Camp des Milles s'engage à y apporter une réponse écrite.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des de la prestation, que les parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux tribunaux d'Aix-en-Provence.



MUSÉE D'HISTOIRE
ET DES SCIENCES
DE L'HOMME

CONDITIONS
GÉNÉRALES
DE VENTE

2016-2017

ART 11- DONNEES PERSONNELLES

Les informations collectées lors de l'achat de billets ou lors de commandes de prestations de visites sont destinées au Site-Mémorial du Camp des Milles. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du client et de la gestion commerciale du Site-Mémorial du Camp des Milles, en particulier :

- la réponse aux demandes d'informations.
- la passation et la gestion des commandes.
- l'établissement de statistiques générales sur la fréquentation du site afin d'améliorer les prestations que le Site-Mémorial du Camp des Milles offre.
- l'envoi d'informations commerciales lorsque le client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise.

Conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le client peut exercer en s'adressant à la Fondation du Camp des Milles, dont le siège est domicilié 40, chemin de la Badesse - CS 50642 - 13547 Aix-en-Provence Cedex 4. Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée, relativement à ses propres informations. Pour des raisons de sécurité, le Site-Mémorial du Camp des Milles devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant, à une autre personne qu'elle.

Les données du client peuvent être transmises par le Site-Mémorial du Camp des Milles à des tiers, à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le client ait donné son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli. Le Site-Mémorial du Camp des Milles peut également collecter des données concernant l'utilisation du site internet, par exemple les pages que le client visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du client et d'améliorer le fonctionnement du site internet. Le client dispose d'un droit de refus d'utilisation des données personnelles. Une demande doit nous parvenir par courrier au Service Développement du Site-Mémorial.