

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE RELATIVES A LA BILLETTERIE  
INDIVIDUELLE, LA BILLETTERIE GROUPE,  
LES FORMULES D'ABONNEMENT ET AUX BOUTIQUES  
DES MUSEES DE LA VILLE DE LYON**

**Identification de l'auteur de l'offre :**

**VILLE DE LYON**

**Dont le siège social est Place de la Comédie  
69205 Lyon cedex 01**

**Définitions :**

Dans les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont entendus par :

**« Musées de la Ville de Lyon »**

- Le Musée des Beaux-Arts de Lyon (ci-après dénommé MBA) : établissement municipal à caractère culturel, Numéro SIRET : 216 901 231 03387, Numéro de téléphone : +33 (0)4 72 10 17 40, Site Internet : [www.mba-lyon.fr/](http://www.mba-lyon.fr/)
- Le Musée d'Art Contemporain de Lyon (ci-après dénommé MAC) : établissement municipal à caractère culturel, Numéro SIRET : 216 901 231 00011, Numéro de téléphone : +33 (0)4 72 69 17 17, Site Internet : [www.mac-lyon.com](http://www.mac-lyon.com)
- Les Musées Gadagne (ci-après dénommé Musées Gadagne) : établissement municipal à caractère culturel, Numéro SIRET : 216 901 231 00011, Numéro de téléphone : +33 (0)4 72 78 42 03 61, Site Internet : [www.gadagne.musees.lyon.fr](http://www.gadagne.musees.lyon.fr)
- Le Centre d'Histoire de la Résistance et de la Déportation (ci-après dénommé CHRD) : établissement municipal à caractère culturel, Numéro SIRET : 216 901 231 003411, Numéro de téléphone : +33 (0)4 72 73 99 00, Site Internet : [www.chrd.lyon.fr](http://www.chrd.lyon.fr)
- Le Musée de l'Imprimerie et de la Communication Graphique (ci-après dénommé MICG) : établissement municipal à caractère culturel, Numéro SIRET : 216 901 231 00011, Numéro de téléphone : +33 (0)4 78 37 65 98, Site Internet : [www.imprimerie.lyon.fr](http://www.imprimerie.lyon.fr)
- Le Musée Malartre (également dénommé Musée Rochetaillée ou Musée de l'automobile) : établissement municipal à caractère culturel, Numéro SIRET : 216 901 231 00011, Numéro de téléphone : + 33 (0)4 78 22 18 80, Site Internet : [www.musee-malartre.com](http://www.musee-malartre.com)

**« Client »** : toute personne physique ou morale avec laquelle l'un des 6 musées conclut un contrat de vente de billets ou de formule d'abonnement donnant accès aux collections, aux expositions, aux nocturnes ou à des activités (médiations, ateliers ...) Ci-après collectivement dénommées les « **Parties** », et individuellement une « **Partie** ».

**« Commande »** : tout contrat liant le Client permettant la souscription d'un ou plusieurs billets.

**« Billets »** : constitue un Billet au sens des présentes CGV, la vente, proposée d'une entrée aux collections, aux expositions, aux animations, d'un accès à une médiation ou un atelier.

« **Formules d'abonnement** » : constitue une adhésion au sens des présentes CGV, la vente, proposée d'une carte musées ou d'une carte culture.

« **Produits** » : constitue un Produit au sens des présentes CGV, la vente, proposée d'un article dans les boutiques des musées.

## **ARTICLE PRÉLIMINAIRE – ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS**

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande réalisée à la billetterie de l'un des 6 musées de la Ville de Lyon ou sur les sites Internet des musées proposant la Vente en ligne.

Elles sont consultables en caisses des musées et sur le site Internet de chaque musée.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à sa commande. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente sans restriction par le client.

La ville de Lyon se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes CGV, et à tout moment.

Le fait que la Ville de Lyon ne se prévale pas pendant une période donnée, de tout ou partie des présentes conditions générales de vente ne saurait être interprété comme renonciation à s'en prévaloir dans l'avenir.

## **ARTICLE 1 – LA VENTE DE BILLETS INDIVIDUELS**

### **1 Obtention des billets individuels**

Les billets sont délivrés selon les modes suivants :

- Sur place, à la billetterie de chaque musée
- En ligne, via les sites internet des musées proposant la vente en ligne

### **2. Conditions d'utilisation des billets individuels**

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du musée.

Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite et peut faire l'objet d'un contrôle à tout moment.

Les billets achetés en ligne doivent être imprimés par le Client ou affichés lisiblement sur un smartphone ou une tablette et présentés au contrôle des billets. Ces billets sont munis d'un code barre. Le client veillera à ce que ce code barre ne soit pas détérioré et soit lisible pour être scanné par les appareils de contrôle d'accès.

Tout billet gratuit ou comportant un tarif réduit doit être présenté accompagné d'un justificatif de gratuité ou de réduction. A défaut, le client pourra se voir refuser l'accès à la visite ou à la manifestation concernée.

Tout client muni d'un billet s'engage à respecter le règlement intérieur du musée concerné durant sa visite sur site et le déroulement des médiations et ateliers.

### 3. Conditions de validité

Les billets achetés sur place en billetterie sont valables pour le jour même de l'achat.

Cependant des billets achetés sur place peuvent aussi être délivrés pour un jour choisi dans le cas de réservation sur un créneau précis, ils seront alors valables pour ce jour précis.

Les billets achetés en ligne sont valables pour le jour et éventuellement horaire choisis par le client lors de la commande. Cependant, certains billets achetés en ligne peuvent être sans date précise ; dans ce cas, le visiteur peut se présenter au musée le jour qu'il souhaite. Si la jauge maximum de visiteurs est atteinte, il devra patienter pour accéder au site.

La validité des billets vendus en ligne et non datés varient en fonction des périodes (expositions temporaires). La date de fin de validité est indiquée sur les billets.

### 4. Prix et modalités de paiement

#### **4.1 Prix**

Le prix de chaque billet est indiqué en euros toutes taxes incluses. Le prix des billets n'est pas soumis à la TVA.

Les tarifs sont fixés par délibération du conseil municipal, ils figurent sur les sites internet de chaque musée et sont affichés à l'entrée de chaque établissement.

Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par délibération du Conseil Municipal de la Ville de Lyon. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées.

Des exonérations et des réductions sont accordées dans certaines conditions, en application de la délibération n° 2022-2039 du conseil municipal de la Ville de Lyon du 10 novembre 2022.

#### **- Tarifs réduits**

Bénéficiaire d'un tarif réduit sur le billet d'entrée, sur présentation d'un justificatif en cours de validité :

- Les jeunes âgés de 18 à 25 ans inclus
- Les employés de l'Office du Tourisme de Lyon
- Les abonnés Pass Annuel Musée Confluences
- Les abonnés Pass Annuel Lugdunum
- Les détenteurs du Pass Ambassadeur Ars Trévoux Tourisme (uniquement à Malartre)

Bénéficiaire d'un tarif réduit sans justificatif :

- Tout visiteur en cas de fermeture non programmée de certains espaces pour des raisons de travaux urgents, inondations, forte chaleur ou tout problème technique ou humain impactant la sécurité des œuvres et/ou des personnes dans les espaces concernés.

Bénéficiaire d'un tarif réduit sur le billet d'entrée des Musées des Beaux-Arts et d'Art Contemporain :

- Les détenteurs d'un ticket daté de moins de 6 mois acheté dans l'autre musée du Pôle muséal MBA/MAC

#### - **Gratuités**

Bénéficiaire d'un tarif gratuit sur le billet d'entrée, sur présentation d'un justificatif en cours de validité :

- Les jeunes âgés de moins de 18 ans
- Les personnes en situation de handicap et 2 accompagnateurs
- Les demandeurs d'emploi
- Les bénéficiaires de minimas sociaux
- Les réfugiés
- Les jeunes en service civique
- Les personnes non imposables du fait de leurs revenus
- Les employés et retraités de la Ville de Lyon
- Les employés du Conservatoire à rayonnement Régional et de l'ENSBAL
- Les journalistes
- Les titulaires de la Carte ICOM ou de la Carte ICOMOS
- Les conservateurs et guides conférenciers
- Les adhérents MAPRA ou Maison des Artistes
- Les militaires du plan Vigipirate au repos
- Les membres de l'association des « Amis du musée » dans le musée concerné
- Les titulaires des cartes Lyon City Card.

Bénéficiaire d'un tarif gratuit sur le billet d'entrée et/ou sur les activités sans justificatif :

- Tout visiteur lors des inaugurations / vernissages
- Tout visiteur lors des « Journées Européennes du Patrimoine » ou de la « Nuit des Musées »

Bénéficiaire d'un tarif gratuit sur le billet d'entrée et/ou sur les activités sur présentation d'une contremarque ou invitation octroyée par le musée concerné ou la Ville de Lyon :

- Les partenaires institutionnels : Métropole, Département du Rhône, Région Auvergne Rhône Alpes, Direction des Affaires Culturelles, réseau professionnel
- Les programmeurs culturels dans le cadre d'activités organisées conjointement et dans le musée concerné
- Les acteurs économiques ou institutionnels dans le cadre de partenariat, mécénat ou parrainage définis par convention avec la Ville de Lyon ou le musée concerné.
- Les gagnants de tombolas des écoles primaires du Rhône (dans la limite de 2 personnes, une fois par an et par école et par musée)
- Les gagnants de jeu-concours, concours, d'offres réseaux sociaux organisés par le musée concerné (dans la limite de 150 / an / Musée)

## ***4.2 Modalités de paiement***

Pour tout achat sur place, en billetterie des musées, les modes de paiement acceptés sont les suivants:

- carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées),
- chèques,
- espèces,
- Pass Région en cours de validité pour les titulaires de cette carte,
- Pass Culture (après réservation d'une offre sur l'application)
- Gonettes papier (monnaie locale citoyenne) sans rendu monnaie

Pour tout achat en ligne, via les sites internet des musées concernés, le seul mode de paiement accepté est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées).

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales de vente sera refusé.

### **5. Modalités relatives aux commandes en ligne**

La Vente en ligne n'est possible que sur le site de certains Musées.

Afin de réaliser une commande via la billetterie en ligne,

- Le Client est amené à compléter un formulaire détaillant les prestations souhaitées.
- Le Client devra créer obligatoirement un compte, sécurisé par identifiants (login et mot de passe).

Avant d'enregistrer définitivement une commande, le Client aura la possibilité de vérifier sa sélection (commande) et pourra la modifier à sa convenance.

La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Ce dernier clic d'acceptation vaut acceptation définitive des présentes conditions générales de vente.

A compter de ce clic d'acceptation, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause.

Une fois l'enregistrement de la commande réalisé, le Client sera redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande.

Le Client recevra un courrier électronique de confirmation de sa commande. Celui-ci est réputé accepter toutes les mentions figurant sur ce courrier électronique.

La page de confirmation ou le courrier électronique de confirmation constitue la preuve de la commande.

Ces documents ne pourront en aucun cas servir de billet d'accès au musée.

Les billets d'accès au musée achetés via la vente en ligne sont joints au mail sous format PDF. Ils sont à imprimer directement par le client ou présenter lisiblement sur un smartphone ou une tablette. Ceux-ci sont munis d'un code barre et le client veillera à ce que ce code barre ne soit pas détérioré et soit lisible pour être scanné par les appareils de contrôle d'accès.

Le client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par le musée concerné via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande et à compter de l'enregistrement définitif mentionné ci-dessus.

Conformément à l'article L.221-28 12° du code de la consommation, la vente de billets d'accès pour un musée ou de prestations liées à celui-ci est assimilée à une prestation de services de loisirs et n'ouvre aucun droit à un délai de rétractation.

Les billets achetés ne seront ni remboursables, ni repris, ni échangés sauf en cas d'annulation du fait du musée.

Aucun remboursement ne sera accordé suites aux erreurs de réservation effectuées par l'internaute sur les sites de vente en ligne des Musées (erreurs de date, de tarif, de prestation).

Aucun remboursement ne sera accordé aux internautes bénéficiant de réduction et ayant payé le plein tarif suite à la non-présentation du justificatif.

Une facture récapitulative reprenant la date et le montant des sommes payées par le Client au titre du Billet sera émise par le musée.

Les billets achetés en ligne par le client pour l'accès à l'un des musées peuvent permettre, dans certains musées, un accès «coupe-file».

Les descriptifs des billets présentés sur la billetterie Internet précisent les prestations incluses dans le prix.

Tous les types de prestations individuelles peuvent être accessibles en vente en ligne, y compris les « hors les murs ». Chaque musée se réserve le droit de faire figurer sur son site les tarifs qu'il estime pouvant être accessibles en ligne pour son établissement.

Ainsi, des prestations à tarif réduit ou gratuites ne sont pas accessibles en vente en ligne dans certains établissements, un justificatif étant obligatoire à leur application.

#### 6. Perte, vol et utilisation frauduleuse

La Ville de Lyon ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol d'un billet, y compris dans l'enceinte du site concerné.

Pour les billets achetés en ligne, il pourra cependant être délivré un duplicata à la caisse du musée concerné sur présentation d'une pièce d'identité, identifiant et date de réservation, et sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé.

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

La Ville de Lyon refusera l'accès au site à tout porteur de billet comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné.

#### 7. Annulation

En cas d'annulation de la prestation figurant sur le billet, de la part du musée ou de la Ville de Lyon ou en cas de force majeure, le client en sera tenu informé au plus vite et se verra proposer, en priorité, une prestation équivalente à une autre date ou à un autre horaire, et à défaut, sera remboursé sur présentation du justificatif et d'un relevé d'identité bancaire.

Aucune réclamation ou demande de remboursement relative à la non-exécution de la commande du fait du client, d'un tiers étranger à la prestation ou pour toute autre raison non imputable à la Ville de Lyon, ne sera acceptée.

#### 8. Spécificité des tarifs « Ça roule » au Musée Malartre

Bénéficient d'un tarif réduit sur les activités « Ça roule » du Musée Malartre, sur présentation d'un justificatif en cours de validité :

- Tous les bénéficiaires de réductions ou gratuités d'entrée telles que stipulées dans les présentes CGV (hors détenteur de contremarque ou invitation donnant droit à la gratuité de l'activité « Ça roule »)

Les passagers sont sous la responsabilité du conducteur et devront se soumettre à ses directives. Tout manquement entrainera une expulsion de l'animation sans remboursement.

Des véhicules pourtant programmés pour rouler peuvent ne pas être disponibles pour l'animation en raison de :

- Panne mécanique : les véhicules sont anciens, certaines avaries peuvent empêcher ces véhicules de participer à la prestation.
- Conditions météorologiques (à l'appréciation du chef d'atelier) : En cas de pluie, les véhicules ne circulent pas.

#### 9. Billet soutien

Dans le cadre d'appel à projet des musées ou pour solliciter une participation financière des visiteurs, les musées peuvent proposer l'achat d'un « billet soutien ». Le client qui souhaite soutenir le musée achète un ou plusieurs billet(s) soutien en billetterie ou en ligne. Cette somme est alors intégrée en don auprès du musée (de la Ville de Lyon). Un reçu fiscal, permettant une réduction d'impôt, peut être fourni au client sur demande et sur présentation des billets correspondants. Un don inférieur à 15 € ne donnera pas droit à reçu fiscal. Des contreparties propres à chaque musée pourront être apportées, dans la limite de 25 % du montant du don.

#### 10. Responsabilités

Pour les commandes réalisées en ligne, les meilleurs efforts sont faits pour fournir des photos et illustrations donnant au Client un aperçu des produits proposés. Celles-ci ne sont toutefois pas contractuelles et n'engagent pas la responsabilité de la Ville de Lyon.

La Ville de Lyon ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les billets qui serait imputable soit au fait du Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers ou pour toute autre raison non imputable à la Ville de Lyon.

Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, causé à l'occasion de sa présence sur le site de l'un des musées de la Ville de Lyon, que ce soit à l'égard du personnel, de la clientèle, ou à l'égard des œuvres.

La Ville de Lyon décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, causés par le client à l'occasion de sa présence dans l'un des sites ou au cours d'une visite en extérieur organisée par l'un des musées de la Ville de Lyon.

## ARTICLE 2 – LA VENTE DE BILLETS GROUPES

### 1. Obtention des billets groupe

Les billets sont délivrés selon les modes suivants :

- Sur place, à la billetterie de chaque musée le jour indiqué sur la réservation.
- Un billet unique groupé peut être édité pour certains types de groupes

### 2. Conditions d'application

Les tarifs spécifiques appliqués aux groupes sont soumis à une réservation obligatoire préalable et les billets « groupe » sont valables pour le jour même de cette réservation. L'achat anticipé ou en ligne n'est pas possible pour les groupes.

Il existe 3 types de propositions à destination de groupes :

- **Visite libre sans conférencier**
- **Visite commentée ou activités de médiation avec un conférencier du musée**
- **Visite commentée avec un conférencier extérieur au musée (sauf au CHRD)**

Le nombre de personnes par groupe de visite est défini en fonction des espaces occupés.

Il pourra être proposé de dédoubler les groupes.

En visite libre, les groupes non rattachés à une personne morale doivent être composés d'au moins 10 personnes pour bénéficier du tarif groupe excepté au Musée des Beaux-Arts qui ne propose pas de tarif spécifique pour les groupes en visite libre de moins de 10 personnes (application du tarif individuel).

### 3. Prix et modalités de paiement

#### **3.1 Prix**

Le prix de chaque billet est indiqué en euros toutes taxes incluses. Le prix des billets n'est pas soumis à la TVA.

Les tarifs sont fixés par délibération du conseil municipal. Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par délibération du Conseil Municipal de la Ville de Lyon.

Des exonérations ou réductions sont accordées dans certaines conditions, en application de la délibération n°2022-2039 du conseil municipal de la Ville de Lyon du 10 novembre 2022.

Les groupes doivent alors être composés intégralement de personnes rentrant dans le cadre de la réduction ou gratuité correspondante.

#### **- Réductions**

Bénéficiaire d'un tarif réduit groupe sur les activités :



- Les groupes crèches
- Les groupes scolaires
- Les groupes étudiants
- Les groupes centres de loisirs

## - Gratuités

Bénéficiaire d'un tarif gratuit groupe sur le billet d'entrée :

- Les groupes crèches, scolaires, centres de loisirs et étudiants
- Les groupes « champ social » : *structures de différentes natures : réseaux d'éducation populaire, ONG, associations de lutte contre l'exclusion et la précarité, centres sociaux, services « jeunesse » ou « RSA » des mairies, missions locales pour l'emploi, ateliers d'apprentissage du français, services de protection judiciaire de la jeunesse, associations de locataires, services d'accompagnements de migrants, équipes de développement local – Politique de la ville... qui développent des actions à destination des personnes qui ne s'autorisent pas à fréquenter les institutions culturelles car elles se trouvent en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique.*  
*Ces structures peuvent être des associations ou des institutions, appartenir au secteur public ou relever du droit privé*
- Les groupes « accessibilité » : *structures de différentes natures accueillant des personnes en situation de handicap ou dépendantes*
- Les groupes entièrement composés de membres de l'association des « Amis du musée » dans le musée concerné
- Les groupes entièrement composés d'abonnés : détenteurs de Carte Musées ou de carte Culture
- Les groupes liés par un partenariat invités par le Musée ou la Ville de Lyon :
- ✓ Les partenaires institutionnels : Métropole, Département du Rhône, Région Auvergne Rhône Alpes, Direction des Affaires Culturelles
- ✓ Les programmeurs culturels dans le cadre d'activités organisées conjointement et dans le musée concerné
- ✓ Les acteurs économiques ou institutionnels dans le cadre de partenariat, mécénat ou parrainage définis par convention avec la Ville de Lyon ou le musée concerné

Bénéficiaire d'un tarif gratuit groupe sur les activités :

- Les groupes « champ social » : *structures de différentes natures : réseaux d'éducation populaire, ONG, associations de lutte contre l'exclusion et la précarité, centres sociaux, services « jeunesse » ou « RSA » des mairies, missions locales pour l'emploi, ateliers d'apprentissage du français, services de protection judiciaire de la jeunesse, associations de locataires, services d'accompagnements de migrants, équipes de développement local – Politique de la ville... qui développent des actions à destination des personnes qui ne s'autorisent pas à fréquenter les institutions culturelles car elles se trouvent en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique.*  
*Ces structures peuvent être des associations ou des institutions, appartenir au secteur public ou relever du droit privé.*
- Les groupes « accessibilité » : *structures de différentes natures accueillant des personnes en situation de handicap ou dépendantes*

- Les groupes entièrement composés d'employés de la Ville de Lyon dans le cadre de visites professionnelles
- Les groupes liés par un partenariat invités par le Musée ou la Ville de Lyon :
- ✓ Les partenaires institutionnels : Métropole, Département du Rhône, Région Auvergne Rhône Alpes, Direction des Affaires Culturelles
- ✓ Les programmeurs culturels dans le cadre d'activités organisées conjointement et dans le musée concerné
- ✓ Les acteurs économiques ou institutionnels dans le cadre de partenariat, mécénat ou parrainage définis par convention avec la Ville de Lyon ou le musée concerné
- Les groupes d'accueil périscolaire des écoles primaires municipales de Lyon.
- Les groupes conventionnés Charte de Coopération Culturelle de la Ville de Lyon

### ***3.2 Modalités de paiement***

Pour tout achat en billetterie des musées, les modes de paiement acceptés sont les suivants:

- carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées),
- chèques,
- espèces,
- Pass Région en cours de validité pour les titulaires de cette carte,
- Pass Culture (après réservation d'une offre sur l'application)
- Gonettes papier (monnaie locale citoyenne) sans rendu monnaie
- Paiement en différé après la visite (règlement auprès de la Trésorerie de Lyon Municipale)

***En cas de paiement en différé, le client doit impérativement fournir le nom, les coordonnées exactes et le numéro de Siret de la structure à facturer.***

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales de vente sera refusé.

### **4. Annulation**

Si l'annulation totale ou partielle intervient au moins 72 heures avant le début de la prestation, aucune pénalité ne sera appliquée et le client ne sera facturé d'aucune somme.

Toute annulation même partielle moins de 72h avant la prestation donnera lieu à facturation complète de ladite prestation auprès de l'établissement.

Il en sera de même si le client, bien que n'ayant pas annulé tout ou partie des prestations réservées, ne se présente pas pour la réalisation de celles-ci.

Toutefois, aucune facturation ne sera établie dans les cas suivants : grèves des moyens de transport, manifestations, conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), conditions hydrologiques (crues, inondations...), conditions sanitaires (épidémie) empêchant le groupe de se rendre au musée.

La Ville de Lyon se réserve le droit d'annuler toute réservation en cas de force majeure et d'en modifier la date. Il en sera notamment ainsi en matière de grèves des moyens de transport, de manifestations, d'absences imprévues de guides, de conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), de conditions hydrologiques (crues, inondations...), de fermeture d'établissements (travaux, motifs liés à la sécurité publique...)

En cas d'obligation par les musées d'annuler la prestation avant que le client ait pu commencer l'activité, un report de l'activité sera proposé au client.

Dans le cas d'une annulation de médiation, certains musées pourront proposer en compensation le prêt gratuit d'audioguides ou la délivrance d'outils de médiation dans la mesure où le stock le permet.

## 5. Retard

Tout retard au-delà de 30 minutes pourrait entraîner l'annulation de l'activité en fonction de la disponibilité du médiateur. Le montant des prestations sera alors facturé au client. Toutefois, aucune facturation ne sera établie dans les cas suivants : grèves des moyens de transport, manifestations, conditions climatiques (intempéries, tempêtes...), conditions hydrologiques (crues, inondations...), conditions sanitaires (épidémie) empêchant le groupe de se rendre au musée.

Le groupe pourra alors suivre une visite libre, sous réserve d'ouverture et de disponibilité des espaces.

Pour les retards inférieurs à 30 minutes, l'activité pourra être maintenue, mais terminera à l'heure initialement convenue, sans modification du tarif.

## 6. Responsabilités

La Ville de Lyon ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les billets qui serait imputable soit au fait du Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit aux cas indiqués aux articles 4 et 5 ci-dessus.

Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, causé à l'occasion de sa présence sur le site de l'un des 6 musées de la Ville de Lyon, que ce soit à l'égard du personnel, de la clientèle, ou à l'égard des œuvres.

La Ville de Lyon décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, causés par le client à l'occasion de sa présence dans l'un des 6 sites ou au cours d'une visite en extérieur organisée par l'un des musées de la Ville de Lyon.

## **ARTICLE 3 – LA VENTE DE FORMULES D'ABONNEMENT**

Il existe 2 types de formules d'abonnement :

- La Carte Musées valable pour toute entrée dans les collections permanentes et/ou expositions temporaires des 6 musées de la Ville de Lyon
- La Carte Culture valable pour toute entrée dans les collections permanentes et/ou expositions temporaires des 6 musées de la Ville de Lyon. La Carte Culture donne accès également aux bibliothèques municipales et offre des avantages auprès de partenaires.

### 1 Obtention des Cartes dans les Musées Municipaux

Les Cartes sont délivrées selon les modes suivants :

- Sur place, à la billetterie de chaque musée
- Par courrier, dans le cas d'achat en ligne

## 2 Conditions de validité

Les cartes Musées et les cartes Culture sont valables 1 an à compter de la date d'achat.

Les cartes peuvent être renouvelées dès 90 jours avant la date de fin de validité, les jours restant sont alors ajoutés pour une validité de 1 an + X jours.

Les cartes peuvent être renouvelées jusqu'à 3 ans après la date de fin de validité. Au-delà, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations de l'abonné seront effacées et un nouvel abonné devra être créé en cas de renouvellement.

Le passage d'une carte Musée à une carte Culture en cours de validité pour le temps restant n'est pas possible.

## 3 Conditions d'utilisation

Le contrôle de la carte d'abonnement, en cours de validité, se fait en billetterie ou au contrôle d'accès des musées.

La carte d'abonnement (Carte Musées ou Carte Culture) est strictement personnelle. Elle ne peut être prêtée ou échangée. Seuls les titulaires de la carte d'abonnement en cours de validité pourront disposer de l'accès libre dans les 6 musées de la Ville de Lyon et des avantages dédiés aux abonnés. La Ville de Lyon se réserve le droit de demander au Client un document d'identité complémentaire au niveau du contrôle d'accès.

En cas de fraude avérée sur la carte d'abonnement (identité différente de celle indiquée sur la carte d'abonnement sans déclaration de perte de la part du titulaire), la Ville de Lyon se réserve le droit de suspendre ou de désactiver la carte d'abonnement en question. Aucun remboursement de tout ou partie ne sera effectué.

En cas de non-respect du règlement intérieur de l'établissement, la Ville de Lyon se réserve le droit de désactiver la carte d'abonnement, sans qu'aucun remboursement ne soit dû pour la période de validité non utilisée.

## 4 Prix et modalités de paiement

### **4.1 Prix**

Le prix des abonnements est indiqué en euros toutes taxes incluses. Le prix des billets n'est pas soumis à la TVA.

Les tarifs sont fixés par délibération du conseil municipal, ils figurent sur les sites internet de chaque musée et sont affichés à l'entrée de chaque établissement.

Ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par délibération du Conseil Municipal de la Ville de Lyon. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées.

Des exonérations et des réductions sont accordées dans certaines conditions, en application de la délibération n°2016/2362 du conseil municipal de la Ville de Lyon du 26 septembre 2016 et de la délibération n°2022-2039 du conseil municipal de la Ville de Lyon du 10 novembre 2022

#### **- Tarifs réduits**

Bénéficient d'une réduction sur la Carte Musées ou Culture sur présentation d'un justificatif en cours de validité :

- Les jeunes âgés de 18 à 25 ans inclus
- Les titulaires d'un abonnement dans certains établissements partenaires conventionnés
- Les agents de la Ville de Lyon
- Les Clients « personnes morales » pour l'achat simultané de 10 Cartes Musées ou 10 cartes Culture minimum
- Les Clients « personnes morales » pour l'achat simultané de 150 cartes Musées minimum

- **Gratuités**

Bénéficient d'une gratuité sur la Carte Musées ou Culture sur présentation d'un justificatif en cours de validité :

- Les jeunes âgés de moins de 18 ans
- Les personnes en situation de handicap
- Les demandeurs d'emploi
- Les bénéficiaires de minimas sociaux
- Les personnes non imposables (du fait de leurs revenus)
- Les partenaires institutionnels ou économiques, au titre du protocole, dans le cadre de partenariat, mécénat ou parrainage définis par convention avec la Ville de Lyon ou le musée concerné ou pour des raisons promotionnelles dans le cadre d'évènements soutenus par la Ville de Lyon.
- Les gagnants de jeu-concours, concours, d'offres réseaux sociaux organisés par le musée concerné (dans la limite de 150 / an / Musée)

#### ***4.2 Modalités de paiement***

Pour tout achat sur place, en billetterie des musées, les modes de paiement acceptés sont les suivantes:

- carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées),
- chèques,
- espèces,
- Pass Région en cours de validité pour les titulaires de cette carte,
- Pass Culture (après réservation d'une offre sur l'application)
- Gonettes (monnaie locale citoyenne) sans rendu monnaie

Pour tout achat en ligne, via les sites internet des musées concernés, le seul mode de paiement accepté est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées).

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales de vente sera refusé.

#### **5 Perte et vol**

La Ville de Lyon ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol d'une carte d'abonnement, y compris dans l'enceinte du site concerné.

En cas de vol de la carte d'abonnement, le client doit contacter la Direction des Affaires Culturelles de la Ville de Lyon afin de désactiver sa carte d'abonnement perdue par email à [dac.billetteriesmusees@mairie-lyon.fr](mailto:dac.billetteriesmusees@mairie-lyon.fr) ou par téléphone au 04 72 10 32 24

En cas de perte de la carte musée, un duplicata pourra être délivré au titulaire de la carte, dans l'un des musées, sur présentation d'une pièce d'identité.

En cas de perte de la carte Culture, le client devra prioritairement se rendre dans les bibliothèques municipales de Lyon pour obtenir la désactivation de la carte perdue et en obtenir une nouvelle. L'activation de la face Musées de la carte se fera dans l'un des 6 musées.

#### **ARTICLE 4 – LA VENTE EN BOUTIQUES**

Les boutiques des musées des beaux-arts (MBA) et d'art contemporain (MAC) sont gérées par un concessionnaire. En aucun cas, la Ville de Lyon ne peut être associée aux ventes réalisées, ni aux litiges entre le client et la boutique. Les ventes réalisées dans ces boutiques ne sont pas soumises aux présentes conditions générales de vente.

Les boutiques des 4 autres musées, CHRD, Gadagne, Malartre et MICG, sont gérées en régie directe par la Ville de Lyon. Les ventes réalisées dans chacune de ces boutiques sont soumises aux présentes conditions générales de vente.

Dans le cas où le MBA ou le MAC passerait en régie directe pour sa boutique, les présentes conditions de vente s'appliqueront à cet établissement.

Les prix de vente des produits sont indiqués en euro toutes taxes comprises. Les produits vendus sont soumis à un taux de TVA de 20%.

Les produits vendus ne sont ni repris ni échangés.

Toutefois, les produits vendus en boutiques bénéficient, conformément aux dispositions légales, de la garantie de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le produit et le rendant impropre à l'utilisation.

Attention :

- toute garantie légale est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident, en cas de fait du Client, ou encore en cas de force majeure,
- toute garantie est limitée au remplacement ou au remboursement du(es) produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'une non-conformité ou d'un vice ;
- afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Vendeur par écrit de l'existence de la non-conformité du(es) produit(s) livré(s) et du vice caché affectant le(s) produit(s) dans un bref délai à compter de sa découverte (en tout état de cause la non-conformité ne peut être invoquée au-delà des deux ans à compter de la date d'achat du produit) ;

Le produit vendu sera remplacé par un produit identique. Si cela se révèle impossible, le produit sera remplacé par un produit de qualité et de prix équivalent, selon les stocks disponibles, ou sera remboursé au client.

Les boutiques des Musées peuvent proposer la vente de produits à distance. Le client peut adresser une demande par courrier ou via l'adresse électronique de l'établissement.

La commande est alors prise en compte par le Musée et le client reçoit un courrier électronique accompagné d'un devis.

Le client qui décide de confirmer sa commande contacte le musée et effectue le règlement par chèque ou virement (le mode de règlement varie en fonction du musée qui accepte ou pas le virement).

A réception du règlement, la commande est adressée au client par voie postale accompagnée de la facture.

Les frais d'envoi relatifs à ces commandes à distance auprès de la boutique du Musée, sont fixés par délibération du conseil municipal de la Ville de Lyon et sont facturés au client.

Ces frais d'envoi sont des éléments constitutifs de la base d'imposition à la TVA, au même titre que la vente principale. En ce sens, ils suivent le même régime TVA que la partie principale. Le taux de TVA appliqué aux frais d'envoi est donc le même que celui de l'article envoyé.

## **ARTICLE 5 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET COOKIES**

La Ville de Lyon met en œuvre un traitement de données à caractère personnel pour la gestion de la vente de billets, sur place ou en ligne, des musées de la Ville de Lyon.

La Ville de Lyon est responsable de ce traitement.

Ce traitement est fondé sur le consentement du client, donné dans l'optique exclusive de procéder à l'achat de billets. Le client peut retirer son consentement à tout moment.

Au titre du Règlement Général sur la Protection des Données, le client dispose, concernant ses données, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite, signée et accompagnée de la copie d'un titre d'identité, adressée au responsable du traitement : "Ville de Lyon, à l'attention du Délégué à la Protection des Données, 1 place de la comédie 69205 Lyon Cedex 01" ou en utilisant le formulaire présent sur [www.lyon.fr](http://www.lyon.fr).

Les catégories de données concernées sont : Etat civil, identité, images & Vie personnelle.

Les données collectées indiquées comme obligatoires sont nécessaires afin de créer le compte client et de procéder à l'achat de billets.

En cas de refus de communication de ces données, le client ne pourra créer son compte client ni bénéficier de l'achat de billets.

Les données collectées seront conservées de manière confidentielle jusqu'à trois ans suivant l'inactivité du compte.

Au-delà, les données traitées par la Ville de Lyon feront l'objet d'un processus d'archivage réglementaire au sens du Code du patrimoine (art. L 212-6) et du Code général des Collectivités Territoriales (art. L 1421-1), selon la politique d'archivage de la Ville de Lyon.

Les données sont destinées aux six musées municipaux de la Ville de Lyon.

Les données sont également destinées au sous-traitant suivant :

- Vivaticket, qui traite toutes les données concernées, à savoir le nom, prénom, la civilité, le pays et l'adresse électronique.

Le traitement ne comporte pas de transfert de données hors de France ou vers une organisation internationale.

Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) s'il estime, après avoir contacté la Ville de Lyon, que ses droits ne sont pas respectés ou que le traitement mis en œuvre n'est pas conforme aux règles de protection des données.

Pour toute information sur ses droits Informatique et Libertés sur les traitements de données personnelles gérés par la Ville de Lyon, le client peut contacter directement le Délégué à la Protection des Données de la Ville de Lyon à l'adresse postale suivante : "Ville de Lyon, à l'attention du Délégué de la Protection des Données 1, place de la Comédie 69205 Lyon Cedex 01", ou en utilisant le formulaire présent sur [www.lyon.fr](http://www.lyon.fr).

Le client peut également consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir une lettre d'information sur l'actualité des musées de la Ville de Lyon.

Les données concernées et leurs modalités de traitement sont alors identiques au cadre détaillé ci-dessus.

Il pourra à tout moment se désinscrire de la newsletter en adressant un courrier électronique ou manuscrit à l'un des musées, ou encore en exerçant son droit de suppression de ses données personnelles, conformément aux informations détaillées ci-dessus.

#### Concernant les cookies :

Peuvent également être collectées des données concernant l'utilisation des sites internet de chaque musée, afin de mieux comprendre les attentes du Client et d'améliorer le fonctionnement du site. Cette collecte se fait à travers l'utilisation de cookies, qui enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site internet considéré (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et permettent d'extraire ces informations lors des connexions ultérieures afin de personnaliser la connexion du Client. La durée de conservation de ces données est possible jusqu'à la date de réservation.

Ces cookies ne sont pas utilisés à des fins marketing, mais sont uniquement nécessaires au fonctionnement du site et à des mesures d'audience. Ils sont dès lors exemptés du consentement préalable du client.

Le Client peut toutefois s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant les paramètres de son ordinateur, au risque d'un dysfonctionnement du site web.

## **ARTICLE 6 – REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Pour toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes, tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux juridictions compétentes.