

CONDITIONS GÉNÉRALES BILLETTERIE EN LIGNE

1. Stipulations préliminaires

Les présentes conditions générales de vente constituent un contrat de vente à distance, définissant les droits et obligations de la SAEML Le Mémorial de Caen, ci-après dénommé « le Mémorial » (RCS Caen n° 348 713 694) et de ses clients consommateurs souhaitant effectuer un achat de billets individuels* via les sites Internet :

- <https://billetterie-memorial.fr/> pour ce qui concerne le Mémorial de Caen ;
 - <https://billetterie-arromanches360.fr/> pour ce qui concerne le Cinéma circulaire Arromanches 360 ;
 - <https://billetterie-falaise.fr/> pour ce qui concerne le Mémorial de Falaise ;
- ci-après dénommé le(s) « Site(s) ».

*Les achats de billets pour des groupes constitués de plus de vingt (20) personnes ne sont pas régis par les présentes conditions. Les groupes sont invités à prendre contact avec le service réservation aux coordonnées figurant à l'article 8.

Les Sites sont des billetteries en ligne qui permettent aux clients d'acheter leurs billets pour visiter les lieux susvisés.

Les clients sont exclusivement des consommateurs, définis comme les personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Les commandes sur le Site sont obligatoirement destinées à un usage personnel. La revente, l'utilisation ou la transformation des billets par le client pour tout usage commercial est interdite sauf autorisation du Mémorial.

Les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions précédemment applicables. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente ci-après énoncées, qui prévalent sur tout autres documents tels que les impressions, prospectus, catalogues promotionnels, description des produits émis par le Mémorial.

Le Mémorial apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des offres. À cet égard, le Mémorial s'engage à répondre à toute demande de renseignements complémentaires sur les offres. En tout état de cause, la responsabilité du Mémorial ne pourra être engagée du fait d'éventuels changements ou erreurs concernant la description des caractéristiques du billet acheté, à moins toutefois que les caractéristiques essentielles du produit s'en trouvent affectées.

Le fait que l'une des parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Le Mémorial se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment et sans préavis, ses conditions générales de vente. En tout état de cause, les conditions générales de vente applicables sont celles en ligne au jour de la passation de la commande par le client.

2. Commande et paiement

2.1. 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 client passera commande conformément aux indications qui lui sont données sur le Site. Il s'engage à remplir la commande en veillant à donner les informations nécessaires, complètes et exactes. En tout état de cause, le client est responsable des informations saisies lors de la prise de commande, si bien que le Mémorial ne saurait être tenu pour responsable en cas d'erreur.

2.2. Les étapes pour commander sur le Site sont les suivantes.

- Choix des billets et options :

- Sélection du(des) lieu(x) que le client souhaite visiter ;
- Indication du nombre de personnes concernées par la visite ;
- Choix de la date et du créneau horaire de visite (pour le Mémorial de Caen uniquement) ;
- Informations sur les éventuels gratuités et/ou tarifs réduit dont le client peut bénéficier ;
- Indication de l'éventuel code de réduction dont le client peut bénéficier.

Le client accède alors à l'offre du Mémorial correspondant à ses différents critères.

Il peut ensuite personnaliser sa visite en ajoutant des options :

- L'option Application audioguide (pour le Mémorial de Caen uniquement)
- L'option visite guidée famille si cette option est disponible en fonction de la date de visite souhaitée (pour le Mémorial de Caen uniquement)

Le client accède au récapitulatif de sa commande.

Il a la possibilité de vérifier les caractéristiques de sa commande et de modifier celle-ci en revenant en arrière.

Il est rappelé que le choix des billets est réalisé sous la seule responsabilité du client.

Le client valide sa commande en cliquant sur l'icône « Payer ».

- Identification : Si le client est déjà inscrit sur le Site, il renseigne les champs prévus à cet effet en indiquant son identifiant ainsi que son mot de passe personnel. Si le client n'est pas encore inscrit sur le Site, il doit créer un compte en renseignant les champs prévus à cet effet en indiquant ses coordonnées avec les informations obligatoires suivantes : civilité, nom, prénom, adresse, e-mail et numéro de téléphone. Le client peut également choisir de passer sa commande sans créer de compte, alors il n'aura pas la possibilité de modifier le créneau de visite sélectionné (uniquement pour le Mémorial de Caen), ou acheter des options après la commande des billets.

- Validation des conditions générales : Le client déclare avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Le client confirme définitivement sa commande en cliquant sur l'icône « Paiement ».

- **Paiement** : Le client choisit son mode de règlement et procède au paiement par renvoi sur le site internet sécurisé du partenaire bancaire du Mémorial. Les commandes sont payables en euros, en totalité et au comptant. À aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Le paiement s'effectue par carte bancaire (Carte bleue, Visa, Mastercard) et/ou par Chèque-Vacances Connect (« ANCV Connect »). En cas de refus de la carte utilisée par le centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

- **Confirmation de commande et livraison des billets** : Une fois la commande payée, le client peut imprimer la page récapitulatif sa commande. En tout état de cause, le client recevra une confirmation de commande par courrier électronique. Le récapitulatif de la commande doit être conservé, il constitue la preuve de la commande du client et du contrat liant les parties. L'email de confirmation de commande comporte les billets électroniques que le client devra scanner à l'accueil du(des) lieu(x) de visite ainsi que les éventuelles options souscrites.

2.3. En tout état de cause, le Mémorial se réserve le droit de ne pas accepter une commande pour un motif légitime tel que notamment un problème concernant la compréhension de la commande reçue, un problème prévisible concernant la livraison, ou encore une anomalie des quantités commandées au regard des besoins courants d'un consommateur. En cas de non-acceptation de la commande pour un motif légitime, le Mémorial en informera le client par courrier électronique. Le Mémorial se réserve également le droit de ne pas satisfaire à toute demande du client qui serait exorbitante ou dérogatoire au droit commun et à ses conditions générales ou en cas de litige en cours avec le client.

3. Caractéristiques des billets et options

3.1. Tarifs et gratuités

Les prix des billets mentionnés sur le Site sont indiqués en euros toutes taxes comprises, la TVA applicable étant celle en vigueur au moment de la commande. Le Mémorial se réserve le droit de modifier ses prix de vente à tout moment. Néanmoins, aucune modification postérieure à la prise de commande ne pourra être appliquée.

Le client et/ou visiteur susceptible de bénéficier d'une gratuité ou d'un tarif réduit peut procéder à une réservation sur le Site.

Le cas échéant, il devra présenter le justificatif afférent en cours de validité, nominatif et avec photographie, au moment du contrôle du billet, à l'accueil du lieu de visite. En cas de non-présentation ou de non-conformité du justificatif, il lui sera demandé de s'acquitter du prix ou complément de prix nécessaire. A défaut, l'accès au lieu de visite lui sera refusé. Les tarifs réduits et les cas de gratuité sont consultables sur la page (XXX).

3.2. Validité et utilisation des billets

Les billets sont téléchargeables ou imprimables depuis l'email de confirmation de commande.

L'accès au lieu de visite est soumis au contrôle de la validité du billet. Pour cela, le client doit scanner son billet imprimé ou via l'écran de son téléphone, à l'accueil du lieu de visite.

Les billets ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation, et doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés.

La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Il sera refusé l'accès à la prestation à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

Le visiteur doit conserver son billet durant toute la durée de la visite.

Les billets sont valables dix-huit (18) mois à compter de la date d'achat. Le client est libre de visiter le lieu à la date qu'il souhaite pendant cette durée de validité (sous réserve des jours de fermeture), sauf en ce qui concerne le Mémorial de Caen pour lequel le client doit sélectionner un créneau de visite et se présenter uniquement pendant ce créneau. Le billet du Mémorial de Caen permet d'accéder au lieu de visite uniquement pour la journée correspondant au créneau de visite réservé.

Les billets pour le Mémorial de Caen et le Mémorial de Falaise permettent d'accéder au lieu de visite pour la journée.

Les billets pour le Cinéma circulaire Arromanches 360 permettent d'accéder au lieu de visite pour une séance.

Si le client n'utilise pas les billets pendant leur période de validité, ils seront définitivement perdus.

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet d'entrée ou tout autre document de visite, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que le Mémorial serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

Le client et les visiteurs sont soumis au règlement intérieur du(des) lieu(x) de visite ainsi qu'à toute mesure de sécurité rendue obligatoire par voie législative ou réglementaire.

3.3. Créneau de réservation pour le Mémorial de Caen

Pour le Mémorial de Caen, le client sélectionne un créneau de visite sur le calendrier qui lui est proposé affichant les créneaux disponibles. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet.

Le client a la possibilité de modifier le créneau de visite sélectionné jusqu'à une (1) heure avant celui-ci, en se connectant à son compte personnel sur le Site.

Le client est tenu de se présenter à l'accueil du lieu de visite uniquement pendant ce créneau. En cas de retard par rapport à ce créneau horaire d'accès, les porteurs de billets sont soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les autres visiteurs.

3.4. Option Application audioguide

L'option Application audioguide permet au visiteur d'accéder, via son smartphone, à des contenus visuels, audio et écrits explicatifs pré-enregistrés permettant une visite autonome et une expérience différente du lieu de visite.

Cette option est proposée uniquement pour le Mémorial de Caen.

Les langues proposées sont les suivantes : français, anglais, américain, espagnol, italien, néerlandais, allemand.

L'option Application audioguide est accessible en ligne en cliquant sur le lien présent dans l'email de confirmation de commande reçu par le client. Elle ne nécessite pas l'installation d'une application par le client. Toutefois, si ce dernier le souhaite, il peut télécharger l'application « Audioguide Mémorial de Caen » depuis l'App Store ou le Play Store et y entrer le code indiqué dans son email de confirmation.

Pour bénéficier de l'option Application audioguidé, le client est invité à s'assurer qu'il dispose d'un appareil mobile lui permettant l'accès et la navigation à internet, étant précisé qu'il lui sera proposé de se connecter au Wifi du lieu de visite.

Le client est tenu de se munir de ses écouteurs personnels.

L'accès aux contenus de l'Application audioguide est ouvert dès la réception de l'email de confirmation de commande et jusqu'à 23h59 le jour de la visite.

Le client bénéficie d'une garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation portant notamment sur les biens comportant des éléments numériques.

Pour plus d'informations au sujet de l'existence, des conditions de mise en œuvre et du contenu de cette garantie légale de conformité, le client consommateur est invité à consulter les articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le bien.

Il est rappelé que le Client consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

3.5. Option visite guidée famille

L'option visite guidée famille permet aux familles de bénéficier d'une visite animée par un médiateur qui donnera des commentaires oraux explicatifs du lieu de visite, à un groupe de trente (30) personnes au maximum, pendant une durée d'environ une heure et quarante-cinq minutes (1h45).

Le client est ainsi informé qu'il ne s'agit pas d'une visite guidée privée uniquement pour sa famille.

Cette option est proposée uniquement pour le Mémorial de Caen.

L'option visite guidée famille est proposée à partir d'un (1) adulte et un (1) enfant de plus de huit (8) ans.

A ce jour, seule la langue française est proposée pour la visite guidée famille.

Cette option n'est proposée qu'en période de vacances scolaires.

Le client est invité à sélectionner un créneau de visite guidée, en plus de son créneau de visite sur le calendrier qui lui est proposé affichant les créneaux disponibles. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet.

Le client a la possibilité de modifier le créneau de visite guidée sélectionné jusqu'à une (1) heure avant celui-ci, en se connectant à son compte personnel sur le Site.

En cas de retard par rapport à ce créneau horaire de visite guidée, l'accès à la visite lui sera refusé et aucun remboursement ne pourra intervenir.

4. Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation prévoit que « *Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : (...) 12° De prestations de services d'hébergement, (...) de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée* ».

La vente de billets d'entrée pour un musée ou de prestations liées à celui-ci étant assimilée à une vente d'activité de loisirs, le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit au délai de rétractation.

5. Réclamations – Responsabilité

5.1. Toute réclamation relative à une commande ou une visite doit être adressée au Mémorial par email ou par courrier postal aux coordonnées figurant à l'article 8, ce dans les sept (7) jours.

Il appartient au client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées. Le client devra également joindre à sa réclamation les justificatifs d'achat et de visite (confirmation d'achat, billet(s) d'entrée etc.).

5.2. Le Mémorial ne saurait être tenu pour responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur les sites. La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, le Mémorial ne saurait être déclaré responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

5.3. Il est rappelé que le choix et l'utilisation des billets sont de la seule responsabilité du client.

Le Mémorial décline ainsi toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies des billets à l'insu du client, y compris dans l'enceinte des lieux de visite.

6. Propriété intellectuelle / Données personnelles / Opposition au démarchage téléphonique

6.1. L'ensemble du contenu du Site (illustrations, textes, libellés, marques, images, logos, vidéos...) est la propriété du Mémorial. Toute reproduction intégrale ou partielle du Site est interdite, sauf si le Mémorial donne son autorisation expresse et préalable. Le Mémorial n'autorise pas la création de liens hypertextes sauf accord exprès et préalable.

Sauf stipulations contraires, le Mémorial conserve la propriété intellectuelle de ses créations (savoir-faire, droits d'auteur, marques etc.) qui ne peuvent être utilisées, représentées, communiquées, exécutées, adaptées ou traduites sans son autorisation écrite et préalable. En tout état de cause, le client ne fera usage des documents du Mémorial que conformément au but pour lequel ils lui ont été transmis.

6.2. Le Mémorial procède à la collecte et au traitement des données personnelles des clients conformément à la réglementation en vigueur applicable aux données personnelles et à la Politique de Confidentialité qu'elle a élaborée et qui complète les présentes conditions générales de vente, dont elle fait partie intégrante. À ce titre, le Mémorial invite les clients à la consulter **en cliquant [ICI](#)**. Le client peut à tout moment demander à modifier ses données en utilisant le formulaire « données personnelles » **en cliquant [ICI](#)**.

6.3. Le client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste « Bloctel »). Il est néanmoins précisé que cette inscription n'interdit pas au Mémorial de contacter téléphoniquement le Client pour les stricts besoins de l'exécution du présent contrat.

7. Droit applicable/Méiateur de la consommation

Les parties conviennent que les présentes conditions et leurs conséquences sont soumises au droit français. La langue des présentes et des relations entre les parties est le français.

Le client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Le client consommateur pourra ainsi soumettre tout litige l'opposant au Mémorial au médiateur suivant :

Association Médiation Tourisme et Voyage Coordonnées : BP 80303 – 75823 PARIS cedex 17 Site internet : https://www.mtv.travel

Avant de saisir le médiateur désigné ci-dessus, le client s'engage à adresser sa réclamation au service client du Mémorial aux coordonnées indiquées à l'article 8 des présentes conditions générales.

En outre, le Mémorial informe le client de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne et de la possibilité d'y recourir en cas de litige en lien avec le présent contrat. Cette plateforme est accessible **en cliquant [ICI](#)**.

8. Contact et informations

SAEML LE MÉMORIAL DE CAEN – Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14050 CAEN CEDEX 4

Statut : Société Anonyme d'Économie Mixte Locale

Capital social de l'entreprise : 1 216 350 €

Numéro de SIRET : 348 713 694 00019

Numéro de TVA : FR 71348713694

Assuré auprès de MMA IARD, 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72000 LE MANS pour sa responsabilité civile professionnelle.

Pour toute question, le client peut contacter le Mémorial aux coordonnées suivantes :

MÉMORIAL DE CAEN

Esplanade Général Eisenhower

CS 55026

14 050 CAEN CEDEX 4

Tél. : 02 31 06 06 45

Courriel : resa@memorial-caen.fr

Version de juin 2022