

VISITES GROUPES – CONDITIONS GENERALES DE VENTE
Musée Unterlinden – 68000 Colmar

- Article 1 : Objet
- Article 2 : Identification du Musée Unterlinden
- Article 3 : Information sur les billets d'entrée
- Article 4 : Caractéristiques des visites groupes proposées à la vente
- Article 5 : Modalités de Commande
- Article 6 : Modalités de paiement
- Article 7 : Modalité de retrait des billets
- Article 8 : Obligations du Client
- Article 9 : Conditions d'utilisation des billets
- Article 10 : Modification, retard, annulation et remboursement
- Article 11 : Responsabilité
- Article 12 : Données personnelles
- Article 13 : Consignes de sécurité et Interdictions au Musée Unterlinden
- Article 14 : Droit applicable – règlement des litiges

Les présentes conditions sont applicables à compter du 01/08/2019.

Article 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre le MUSEE UNTERLINDEN – COLMAR et le Client ainsi que les conditions applicables à toute commande de VISITE GROUPE par une personne physique ou morale effectuée au service Réservation ou par le biais du formulaire de réservation en ligne sur le site internet <https://www.musee-unterlinden.com/visites-et-activites/parcours/reservations-de-groupes/tourisme-et-loisirs/> administré par le MUSEE UNTERLINDEN – COLMAR, dont le siège est situé au 1 Place Unterlinden – 68 000 COLMAR, n° SIRET 778 903 898 00014 - Code APE 9103Z.

Toute commande d'une visite Groupe implique l'adhésion entière et irrévocable de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Le Musée Unterlinden – Colmar se réserve la possibilité d'adapter ou modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande seront appliquées.

Article 2 : IDENTIFICATION DU MUSEE UNTERLINDEN

Le MUSEE UNTERLINDEN est un musée d'association géré et administré par la Société Schongauer, association à but non lucratif.

MUSÉE UNTER LINDEN

Cette association de bénévoles bénéficie d'une autonomie administrative et financière, valide et finance les différentes actions proposées par la conservation (acquisitions, restaurations, expositions,...). La société est dirigée par un comité de 23 personnes et compte aujourd'hui plus de 400 adhérents.

SIRET n° 778 903 898 00014 - Code APE 9103Z

Domicilié Musée UNTERLINDEN – 1 Place Unterlinden – 68000 COLMAR – France

Service Réservation :

1 Place Unterlinden – 68000 COLMAR

Email : reservations@musee-unterlinden.com

Tél : 00 33 (0)3 89 20 22 79

Ouvert du Lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-17h

En dehors de ces horaires, possibilité de contacter le service Billetterie.

Service Billetterie :

1 Place Unterlinden – 68000 COLMAR

Email : billetterie@musee-unterlinden.com

Tél : 00 33 (0)3 89 20 15 58

Dernier accès : 30 minutes avant l'heure de fermeture.

Du Mercredi au Lundi : 9h-18h

Les 24 et 31/12 : 9h-16h (excepté les mardis qui restent le jour de fermeture hebdomadaire)

Fermé : le mardi et les jours fériés suivants : 1er janvier, 1er mai, 1er novembre, 25 décembre.

Article 3 : INFORMATION SUR LES BILLETS D'ENTREE

Le MUSEE UNTERLINDEN propose un billet d'entrée unique valable pour les collections permanentes et expositions temporaires comprises dans le circuit de visite.

Le billet est valable uniquement le jour de visite après scan au contrôle d'accès ou valable 1 an à compter de la date d'achat.

Il permet l'accès illimité au musée sur sa présentation à chaque passage au contrôle d'accès.

TARIFS :

- **13 €** : tarif plein (moins de 15 personnes)
- **11 €** : tarif groupe (à partir de 15 personnes) et séniors
- **5 €** : Minima sociaux et demandeurs d'emploi ou victimes de guerre
Sur présentation d'un justificatif uniquement.
- Tarifs professionnels : nous consulter

1 gratuité pour 20 personnes payantes

- **8 €** : groupes scolaires et enfants de 12 à 17 ans , Etudiants de – 30ans
En école maternelle :
Pour une classe jusqu'à 25 élèves : 3 accompagnateurs + le professeur
Pour une classe jusqu'à 30 élèves : 4 accompagnateurs + le professeur
En école primaire : 1 accompagnateur supplémentaire pour 15 élèves

MUSÉE UNTER LINDEN

- Gratuit pour les enfants de -12 ans, groupes scolaires de l'académie de Strasbourg et du Bade-Wurtemberg

Les tarifs indiqués ci-dessus n'ont pas de valeur contractuelle, il convient de vérifier les tarifs actualisés sur le site <https://www.musee-unterlinden.com/visites-et-activites/informations-pratiques/> au moment de la commande.

Le prix total mentionné lors de la confirmation de réservation est indiqué en euros, toutes taxes comprises et frais de gestion inclus.

Le MUSEE UNTERLINDEN se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Les VISITES GROUPEs seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

Article 4 : CARACTERISTIQUES DES VISITES GROUPEs PROPOSEES A LA VENTE

Un minimum de 10 personnes est requis pour constituer un groupe.

Un minimum de 15 personnes est requis pour bénéficier du tarif réduit correspondant.

Un maximum de 25 personnes pour toute VISITE GROUPE est autorisé, guide inclus. Au-delà le groupe doit être scindé.

Toute VISITE GROUPE nécessite une réservation au préalable mentionnant tous les éléments d'information comme suit :

- **Nom du groupe**
- **Date et Horaire d'arrivée**
- **Durée de visite + choix espace de visite** (Art ancien et Retable d'Issenheim, Art moderne et contemporain, Histoire Régionale et Arts Décoratifs, Archéologie ou Découverte de l'ensemble du musée avec un point de départ à préciser).
- **Nombre de participants**
- **Nom et prénom du responsable**
- **Coordonnées du responsable** (adresse postale, numéro de téléphone)

Les VISITES GROUPEs proposées à la vente et concernées par les présentes conditions générales de ventes sont les suivantes :

Avec une médiatrice du musée :

Visites Découvertes :

- Les Incontournables 1h30 ou 2h
- Visit' Express 45mn

Visites autour du Retable d'Issenheim :

- 100% Retable d'Issenheim 1h30
- Le retable d'Issenheim fait peau neuve 1h30
- En scène ! 1h30 **NOUVEAU**

MUSÉE UNTER LINDEN

Visites thématiques :

- Archéologie, retour sur nos origines 1h30
- Art'chitecture 1h30 **NOUVEAU**
- Destination Art Moderne 1h30
- Art et Gastronomie 1h30 **NOUVEAU**

Le montant de la prestation de la médiatrice ou du guide est en sus du droit d'entrée.

Le musée autrement :

- **Gourmand'Art** (visite guidée+déjeuner) 3h
Visite guidée + déjeuner 3 plats, boissons comprises
 - **À vous le musée !** 3h
Privatisation du musée + visite guidée + déjeuner ou diner 3 plats, boissons comprises
- Prise en charge du groupe dans le hall d'accueil du musée
 - Le Client est informé, lors de la commande, de la disponibilité des créneaux de visites souhaités.

Avec votre propre guide ou un guide de l'Office du tourisme de Colmar / avec droit de parole :

- Possibilité de visite d'1h, 1h30 ou 2h
- Le Client est informé, en temps réel, lors de la commande, de la disponibilité des créneaux de visites souhaités.

Pour ces deux prestations, la mise à disposition d'audiophones (micro + casques audios) pour la totalité du groupe est obligatoire et gratuite.

Visite en autonomie :

- Proposition d'un parcours « Chef d'œuvre » pour découvrir les œuvres majeures du musée en 1h avec ou sans audioguide.
- Audioguide disponible en plusieurs langues : française, allemand, anglais, italien, espagnol, néerlandais, japonais, mandarin et coréen.
Tarif 2 € par audioguide, en sus du billet d'entrée – sur réservation.
- Plan du musée : téléchargement sur le site internet www.musee-unterlinden.com ou à récupérer sur place.
- Supports écrits et tables multimédia, en libre accès dans les différentes salles d'exposition.

Tous les dispositifs d'aide à la visite sont nettoyés et désinfectés régulièrement.

MUSÉE UNTER LINDEN

Visite-atelier pour groupe scolaire :

- Visite assurée par une médiatrice du musée, d'une durée d'1h30
- Thématique selon programme éducatif, consultable sur <https://www.musee-unterlinden.com/visites-et-activites/parcours/scolaires/>
- Disponible en langue française uniquement

Le montant de la prestation d'une médiatrice est en sus du droit d'entrée.

Article 5 : MODALITES DE COMMANDE

Le Client effectue sa réservation :

- Par le biais du formulaire de réservation en ligne sur notre site internet www.musee-unterlinden.com , sous la rubrique *VISITE – PREPAREZ VOTRE VISITE – GROUPES - RESERVEZ*
Un accusé de réception de la demande est envoyé par mail.
- Par téléphone au +33 (0)3 89 20 22 79
- Par email à reservations@musee-unterlinden.com

Une fois la réservation effectuée, le MUSEE UNTERLINDEN envoie un courriel récapitulatif accompagné de la confirmation de réservation à l'adresse fournie par le Client.

La confirmation de réservation vaut pour engagement et constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus aux présentes conditions générales à l'article « MODIFICATION, RETARD, ANNULATION, REMBOURSEMENT ».

La confirmation de réservation doit être retournée et signée avec la mention « Bon pour accord » dans un délai de 15 jours suivant la commande.

À défaut de réception par le MUSEE UNTERLINDEN de cette confirmation signée dans ce délai, la réservation sera automatiquement annulée.

Le Client peut faire la demande d'une facture pro-forma préalablement à la date de visite. La facture définitive ne peut être transmise qu'après édition des billets d'entrée.

Article 6 : MODALITE DE PAIEMENT

Le paiement des VISITES GROUPES par le Client s'effectue via l'un des moyens suivants au choix du Client :

- ***Paiement sur place***
 - Carte bancaire : Mastercard, Visa, American Express
 - Chèque à l'ordre du Musée Unterlinden
uniquement tiré sur une banque domiciliée en France
 - Bon d'échange ou bon de commande

MUSÉE UNTER LINDEN

➤ ***Paiement anticipé***

- Carte bancaire : Mastercard, Visa, American Express
Le Client doit fournir les éléments comme suit :

Le nom du titulaire de la carte - Le numéro de la carte - La date d'expiration - Le code de vérification de la carte (cryptogramme à l'arrière la carte)

Les données relatives à la carte bancaire sont uniquement conservées pendant le temps de traitement de la commande.

- Chèque à l'ordre du Musée Unterlinden
- Virement

Le montant versé au préalable, à titre d'acompte, sera enregistré et prélevé avant la date de visite. Le montant de cet acompte sera déduit sur la facture définitive, éditée le jour de la visite après édition des billets.

➤ ***A réception de facture***

- Chèque à l'ordre du Musée Unterlinden
- Virement

Après passage du groupe, le MUSEE UNTERLINDEN envoie la facture correspondante par email ou courrier au Client, accompagnée de la copie du bon d'échange ou de commande. **Veillez nous indiquer le nom et les coordonnées de votre service comptabilité.**

Sans remise du bon d'échange ou de commande par le responsable du groupe à son arrivée, ce dernier signera la facture valant alors acceptation des données.

Le paiement doit être effectué dans un délai maximum de 30 jours après la prestation.

Le numéro de dossier (AU...) indiqué sur la facture doit être mentionné sur l'ordre de virement ou au dos du chèque.

Article 7 : MODALITE DE RETRAIT DES BILLETS

Le Client retire les billets auprès du MUSEE UNTERLINDEN, du mercredi au lundi, de 9h à 18h.

Le Client est tenu de présenter sa confirmation de réservation, bon d'échange ou de commande et vérifier le nombre et l'état des billets.

Article 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client a pour obligation :

- D'informer ses clients des jours et horaires d'ouvertures du musée, de ses conditions tarifaires et du règlement de visite du musée.
- De traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente des billets

Article 9 : CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

Seul le responsable du groupe se présente au comptoir de la billetterie pour retirer les billets d'entrée en passant par le point de contrôle des bagages avant d'être pris en charge par le personnel d'accueil du musée. Ce dernier délivrera un billet d'entrée par personne.

Le groupe entrera à son tour, après passage au point de contrôle, et se présentera au comptoir dédié à la remise du matériel (audiophone ou audioguide).

La totalité des membres du groupe sera soumise au contrôle Vigipirate.

Le MUSEE UNTERLINDEN se réserve le droit de contrôler l'identité du/des membres du groupe ayant acheté un tarif réduit (étudiant, sénior...) au moyen d'une pièce d'identité ou d'un justificatif en cours de validité.

Une fois la visite terminée, tout le matériel doit être restitué dans les bacs mis à disposition en fin de parcours.

Les VISITES GROUPEES se font sous la conduite d'un responsable qui s'engage à faire respecter le règlement de visite du MUSEE UNTERLINDEN et la discipline de groupe. Les visiteurs en groupe ne doivent en aucun cas gêner les autres visiteurs. Les éventuels moments d'attente des groupes dans des espaces intérieurs ou extérieurs du musée doivent s'effectuer dans le calme.

➤ **Utilisation Frauduleuse**

Il est strictement interdit de revendre, 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'expose à des poursuites pénales.

Le MUSEE UNTERLINDEN refuse l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un code-barres ayant déjà été scanné.

➤ **Perte et vol**

Le MUSEE UNTERLINDEN décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du/des billet(s), y compris dans l'enceinte du musée.

Article 10 : MODIFICATION, RETARD, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

➤ **Modification pour les VISITES GROUPEES**

Le musée se réserve le droit de refuser la modification de créneau horaire d'arrivée en fonction du planning des réservations.

Toute modification à la baisse du nombre de participants peut être annoncée jusqu'à 48h avant la date d'arrivée, sans frais. Sous 48h avant la date d'arrivée, le montant total de la réservation initialement prévue, est facturé.

➤ **Retard pour les VISITES GROUPEES avec médiatrice du musée et/ou guide réservé par le musée**

En cas de retard, le MUSEE UNTERLINDEN écourtera la durée de la prestation d'un temps équivalent au retard. Le parcours ne sera donc pas complet et l'horaire de fin de visite reste inchangé. Pour tout retard supérieur à 30 minutes par rapport à l'heure de visite réservé préalablement, le musée se réserve le droit de ne pas assurer la prestation sans que le Client ne puisse demander le remboursement du montant acquitté.

➤ **Retard pour les VISITES GROUPEES avec droit de parole ou libre**

En cas de retard, pour les groupes ayant réservé le matériel audiophone ou audioguide, le musée se réserve le droit d'écourter la durée de la visite d'un temps équivalent au retard.

En cas de retard supérieur à 30 minutes, le musée se réserve le droit de décaler l'horaire de votre visite en fonction de la programmation des autres visites du jour ou d'annuler si aucune autre disponibilité.

➤ **Annulation pour les VISITES GROUPEES avec médiatrice du musée et/ou guide réservé par le musée**

- Jusqu'à 1 mois avant la date d'arrivée : sans frais
- De 30 j. à 2 j. avant la date d'arrivée : la prestation de la médiatrice est facturée.
- Moins de 2 j. avant la date d'arrivée, le montant total des billets d'entrée et la prestation de la médiatrice sont facturés

➤ **Annulation pour les VISITES GROUPEES avec droit de parole ou libre**

- Jusqu'à 2 jours avant la date d'arrivée : sans frais
- Moins de 2 j. avant la date d'arrivée : le montant total des billets d'entrée est facturé.

➤ **Remboursement**

En cas de paiement anticipé avant la date d'arrivée :

- Annulation de la visite jusqu'à 8 jours avant la date d'arrivée : remboursement total du versement effectué
- Annulation de la visite entre 7 j. et 2 j. avant la date d'arrivée : 50 % du versement effectué est remboursé
- Annulation de la visite à moins de 2 j. avant la date d'arrivée : maintien du montant total du versement effectué

Toute annulation doit être notifiée par écrit (mail, courrier) au MUSEE UNTERLINDEN. La date de réception de la notification d'annulation par le MUSEE UNTERLINDEN fera foi et sera considérée comme base de calcul pour les indemnités de paiement.

MUSÉE UNTER LINDEN

Après enregistrement du paiement anticipé, aucun remboursement de billet ne sera effectué en cas de désistement de participants. Tout billet non utilisé reste valable 1 an à compter de la date d'édition.

Article 11 : RESPONSABILITE

Le MUSEE UNTERLINDEN ne saurait en aucun cas 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 à un cas de force majeure. Peut être considéré comme tel, sans que cela soit limitatif, les cas de pandémie, guerre, d'émeute, d'insurrection, d'interruption de transport, de problème d'importation ou exportation, de grève, de lock-out, de pénurie, d'incendie, de tremblement de terre, de tempête, d'inondation.

Le MUSEE UNTERLINDEN ne pourrait être tenu responsable de l'usage des billets commandés, le Client étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

Article 12 : DONNEES PERSONNELLES

Lors de la commande par téléphone ou sur Internet, des données à caractère personnel sont demandées au Client.

Ces données personnelles sont stockées dans la base de données du MUSEE UNTERLINDEN, le Client peut modifier ses informations sur simple demande par mail ou téléphone au service Réservation du MUSEE UNTERLINDEN.

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par le MUSEE UNTERLINDEN, destiné au traitement et au suivi de la commande, et sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires dans le respect de la loi RGPD ainsi que pour permettre au MUSEE UNTERLINDEN d'améliorer et de personnaliser les services qu'il propose et les informations qu'il adresse aux Clients.

Article 13 : CONSIGNES DE SECURITE ET INTERDICTIONS AU MUSEE UNTERLINDEN

➤ **Conditions de sécurité**

- Le musée met à disposition des visiteurs un espace de casiers à clé avec la possibilité de dépôt d'objets personnels.

Cet espace est sans surveillance et la Société Schongauer décline toute responsabilité en cas de vols et/ou dégradations.

Le musée n'est pas en mesure d'accueillir des sacs et valises de grande contenance.

Des gabarits correspondants à la taille autorisée (40cm x 30 cm x 20cm) sont placés dans le hall d'accueil ; seuls les bagages n'excédant pas ce gabarit imposé sont autorisés dans l'enceinte du musée (accueil, salles d'exposition, boutique et café-restaurant).

MUSÉE UNTER LINDEN

Tout visiteur muni de bagages dépassant les tailles maximales ne pourra accéder à ces espaces.

- Tout visiteur doit se prêter aux contrôles des bagages et billets d'entrées.

Le musée Unterlinden remercie par avance ses visiteurs de faire preuve de compréhension quant aux éventuels ralentissements induits par les contrôles aux entrées.

➤ **Interdictions**

- D'être muni de cannes sans protection, bâtons de randonnée
- D'être muni de bagages excédant le gabarit autorisé
- D'être muni de poussette dont les dimensions excèdent un fauteuil roulant
- D'être muni de porte-bébé dorsal
- De marcher pieds nus, Courir
- De toucher les œuvres et décors, s'appuyer sur les vitrines, cimaises
- De photographier avec flash ou utiliser des trépieds et selfie-sticks
- D'apporter des boissons alcoolisées ou des sodas et de la nourriture
- De fumer et vapoter
- D'être accompagné d'animaux (sauf chiens accompagnant les non-voyants, sur justification de la carte d'habilitation du chien).

➤ **Conseil de prudence**

Le MUSEE UNTERLINDEN vous recommande de :

- Fermer les sacs et les placer devant soi
- Ne pas montrer son argent
- Ne pas mettre son portefeuille dans ses poches arrières
- Demander l'aide d'un agent de surveillance en cas de problème

Des pickpockets sont susceptibles d'être présents à l'entrée du musée ; ils agissent dans la foule.

Article 14 : DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Tout visiteur est soumis au règlement intérieur du MUSEE UNTERLINDEN, consultable au comptoir de la billetterie situé dans le hall d'accueil du musée.

Le contrat est soumis au droit français.

En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au MUSEE UNTERLINDEN pour obtenir une solution amiable.

Les litiges sont de la compétence de la juridiction de Colmar.