

VISITES – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Musée Unterlinden – 68000 Colmar

-
- Article 1 : Objet
 - Article 2 : Identification du Musée Unterlinden
 - Article 3 : Information sur le droit d'entrée
 - Article 4 : Modalités du droit d'entrée
 - Article 5 : Caractéristiques des visites groupes proposées à la vente
 - Article 6 : Modalités de commande
 - Article 7 : Modalités de paiement
 - Article 8 : Obligations du Client
 - Article 9 : Modification, retard, annulation et remboursement
 - Article 10 : Responsabilité
 - Article 11 : Données personnelles
 - Article 12 : Consignes de sécurité et interdictions au Musée Unterlinden
 - Article 13 : 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.

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.

MUSÉE UNTER LINDEN

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 LE DROIT D'ENTREE

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

Le droit d'entrée est valable uniquement le jour de visite et permet l'accès illimité au musée.

Tout participant qui souhaite revenir au musée librement devra mentionner à la billetterie le nom du groupe dont il a fait partie.

TARIFS (par personne) :

- **14 € :** tarif plein (moins de 15 personnes)
- **12 € :** tarif groupe (à partir de 15 personnes) et seniors
- **6 € :** Minima sociaux et demandeurs d'emploi ou victimes de guerre

Sur présentation d'un justificatif uniquement.

1 gratuité pour 20 personnes payantes

- **9 € :** groupes scolaires et enfants de 12 à 17 ans, Etudiants de – 30 ans
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
- Gratuit pour les enfants de -12 ans et 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.

MUSÉE UNTER LINDEN

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 : MODALITES DU DROIT D'ENTREE

Le Client est tenu de présenter sa confirmation de réservation, bon d'échange ou de commande.

Seul le responsable du groupe se présente au comptoir de la billetterie pour procéder au règlement des prestations en passant par le point de contrôle des bagages avant d'être pris en charge par le personnel d'accueil du musée.

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 GROUPES 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.

Article 5 : CARACTERISTIQUES DES VISITES PROPOSEES

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)

MUSÉE UNTER LINDEN

Visite réservée par le Musée Unterlinden :

Les visites guidées « découverte » ou thématiques ainsi que les formules Art et Gastronomie proposées par le Musée Unterlinden et assurées par une médiatrice ou un guide-conférencier sont concernées par les présentes conditions générales de vente.

- Le montant de la prestation de la médiatrice ou du guide est en sus du droit d'entrée.
- 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 « Chefs d'œuvre » pour découvrir les œuvres majeures du musée en 1h avec ou sans audioguide.
- Audioguide disponible en plusieurs langues : français, allemand, anglais, italien, espagnol, néerlandais, japonais, mandarin et coréen.
Tarif 3€ 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.

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 6 : 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 – GROUPEES - 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 ».

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 du droit d'entrée.

Article 7 : MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement des VISITES GROUPEES 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
- ***Paiement anticipé***
 - Vente À Distance par 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.

MUSÉE UNTER LINDEN

- **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 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.

Article 9 : MODIFICATION, RETARD, ANNULATION ET REMBOURSEMENT

➤ **Modification pour les VISITES GROUPES**

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 GROUPES 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, et selon la disponibilité de la médiatrice ou guide, 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 GROUPES 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.

MUSÉE UNTER LINDEN

Pour tout retard supérieur à 30 minutes par rapport à l'heure de visite réservée préalablement, 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 GROUPES 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 GROUPES 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**

Visite groupe avec médiatrice du musée et/ou guide réservé par le musée

- Jusqu'à 1 mois avant la date d'arrivée : remboursement total du versement effectué
- De 30 j. à 2 j. avant la date d'arrivée : remboursement à hauteur de 50 % du montant versé
- Moins de 2 j. avant la date d'arrivée : aucun remboursement

Visite groupe avec droit de parole ou libre :

- Jusqu'à 2 jours avant la date d'arrivée : remboursement total du versement effectué
- Moins de 2 j. avant la date d'arrivée : aucun remboursement

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.

Après enregistrement du paiement anticipé, aucun remboursement ne sera effectué en cas de désistement de participants.

Article 10 : 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 droits d'entrée 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, de 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.

Article 11 : 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 de la commande et à l'envoi des actualités du musée.

Le MUSEE UNTERLINDEN utilise ces données afin d'améliorer et de personnaliser les services qu'il propose et les informations qu'il adresse aux clients. Ces données sont également conservées à des fins de sécurité pour respecter les obligations légales et réglementaires dans le respect de la loi RGPD.

Article 12: CONSIGNES DE SECURITE ET INTERDICTIONS

➤ **Consignes de sécurité**

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

Cet espace est sans surveillance et le MUSEE UNTERLINDEN 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).

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

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

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

➤ **Il est interdit**

- 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, de 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 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 MUSÉE UNTERLINDEN vous recommande de :

- Fermer les sacs et les placer devant vous
- 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 13: DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Tout visiteur est soumis au règlement intérieur du MUSÉE 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 MUSÉE UNTERLINDEN pour obtenir une solution à l'amiable.

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