

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE BILLETS D'ENTRÉE DANS LES MONUMENTS GÉRÉS PAR AURA MONUMENTS D'ORANGE

PRÉAMBULE

Toute commande de billet passée sur le site www.theatre-antique.com/billetterie entraîne l'adhésion exclusive aux présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 1 : BILLETS PROPOSÉS À LA VENTE POUR LES INDIVIDUELS

1.1. Prestations auxquelles les billets ouvrent droit

Les billets donnent un droit d'accès aux sites gérés par AURA Monuments d'Orange : le Théâtre antique, le Musée d'art et histoire d'Orange et l'Arc de triomphe pour une période définie.

1.2. Durée de validité des billets délivrés Chaque billet délivré n'est valable que pour la période indiquée sur celui-ci.

1.3. Disponibilités des billets

Le Client est informé de la disponibilité des billets souhaités en temps réel

lors de la passation de sa commande.

1.4. Pass famille

Un tarif est proposé pour les familles constituées de deux adultes et deux enfants de 7 à 17 ans ou d'un adulte et trois enfants de 7 à 17 ans. Le billet correspondant peut être acheté sur place ou en ligne. Les membres de la famille doivent se présenter simultanément pour le contrôle des tickets, avec un justificatif attestant de l'âge des enfants.

ARTICLE 2 : BILLETS PROPOSÉS À LA VENTE POUR LES GROUPES

Les prestations groupes donnent un droit d'accès aux sites gérés par AURA Monuments d'Orange : le Théâtre antique, le Musée d'art et histoire d'Orange et l'Arc de triomphe pour une période définie, avec un tarif préférentiel. Un groupe est constitué au minimum de 20 personnes. En deçà de

cet effectif, le tarif individuel correspondant à la catégorie de visiteurs sera appliqué.

2.1. Groupes scolaires Le tarif groupe scolaire s'applique à tous les groupes de personnes âgées de 17 ans et moins. L'entrée d'un accompagnateur est gratuite par tranche de 8 enfants payants (le professeur est considéré comme accompagnateur). L'entrée d'un chauffeur par groupe est gratuite.

2.2. Groupes adultes

Le tarif groupe adulte s'applique à tous les groupes de personnes âgées de 18 ans et plus. L'entrée d'un accompagnateur et d'un chauffeur par groupe est gratuite.

ARTICLE 3 : GRATUITÉS

Un droit d'accès aux sites gérés par AURA Monuments d'Orange est gratuit pour les catégories suivantes : enfants de moins de 7 ans, personne en

situation de handicap et un accompagnateur, journaliste, animateur du patrimoine, guide conférencier, conservateur, chercheur, archéologue, journaliste, personnel de la Ville d'Orange en intervention sur les sites, habitant de la ville d'Orange (en dehors des périodes d'animations et événements). La gratuité ne pourra être délivrée qu'en caisse et sur présentation d'un justificatif en cours de validité.

ARTICLE 4 : TARIFS DES PRESTATIONS ET PRIX DE LA COMMANDE

Le site propose plusieurs tarifs en fonction du type de visite concernée, ainsi que l'âge, le statut du bénéficiaire du droit d'entrée. Les tarifs de visite sont affichés sur le site géré par AURA Monuments d'Orange au moment de la commande. Le prix total affiché lors de la validation de la commande est le prix définitif toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans le mail de confirmation et dans la facture. Les tarifs de visite et le prix total sont affichés en euros. AURA Monuments d'Orange se réserve le droit de

révision des tarifs à tout moment.

ARTICLE 5 : COMMANDE DES BILLETS

La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

1) Le Client sélectionne le ou les billet(s) de son choix. Pour chaque billet, le Client choisit le jour et l'heure s'il y a lieu, et le nombre d'entrées correspondant à un tarif donné.

2) Le Client crée un compte Client ou se connecte à son compte client par l'entrée d'un identifiant et d'un mot de passe. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la future commande : nom et prénom, adresse, téléphone, adresse mail et date de naissance.

3) Le récapitulatif reprend l'ensemble de la commande. Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, le Client effectue alors le paiement en ligne de sa commande. En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Tout paiement de commande par le

Client constitue une acceptation irrévocable de la commande.

4) Le Client reçoit un email de confirmation de commande avec sa facture et ses billets d'entrée.

5.1. Réservation groupes

La réservation est conseillée pour les groupes. Elle s'effectue auprès du service groupes, par mail. Toute réservation de groupe doit préciser le nombre de visiteurs, le nom et les coordonnées du responsable du groupe, la date, l'heure et la prestation souhaitée. Les conditions de la réservation seront formalisées par écrit par le biais d'un contrat de réservation. L'ensemble des visiteurs constituant le groupe doit être réuni avant le passage en caisse. En cas d'annulation, il est demandé de prévenir au moins 72h à l'avance. Dans le cas d'une annulation après ce délai, la prestation de guidage sera due intégralement. Le règlement des visites s'effectue préalablement à l'entrée du groupe par le responsable du groupe à la caisse le jour de la visite ou sur facture, uniquement si cela est spécifié dans le contrat de réservation.

5.2. Conditions particulières pour les prestations de conférence ou d'atelier pédagogique

Pour ces prestations, la réservation pour tous les groupes est obligatoire. Sauf disposition contraire du contrat de réservation, le non-respect de ces conditions entraînera l'annulation de la prestation. Aucun acompte n'est demandé sauf cas spécifique. Les groupes payant par mandat administratif ou voucher doivent envoyer le bon de commande au moins 10 jours avant leur venue. La facture, payable à réception, sera envoyée après la visite. Tout retard réduira d'autant la durée effective de la prestation. Tout retard de plus de 30 minutes sera assimilé à une annulation et le montant de la prestation restera acquise.

ARTICLE 6 : MODALITÉS DE REGLEMENT ET PAIEMENT

6.1. Modalités de règlement

Sur la billetterie en ligne, le paiement des billets par le Client s'effectue exclusivement en euros et par carte bancaire. Sur place, le paiement peut être effectué en espèces, carte bancaire,

chèque à l'ordre de AURA Monuments d'Orange, Chèque Vacances, Chèque Vacances Connect, Chèque Culture et Pass Culture.

6.2. Opérations de paiement

Le compte bancaire du Client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

6.3. Facture

Aussitôt la transaction effectuée, le Client dispose de la faculté d'obtenir une facture en se connectant sur son compte client.

6.4. Modalités de paiement groupe

Le règlement s'effectue en espèces, carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) ou chèque (payable en France) à l'ordre de AURA Monuments d'Orange. Les mandats administratifs, vouchers et virements sont acceptés après l'accord du service de réservation.

6.5. Billetterie en prévente pour les

professionnels du tourisme et comités d'entreprise

Des billets peuvent être achetés à l'avance pour un minimum de 20 billets, adultes et enfants confondus. Les billets d'entrée ont une limite de validité maximale de 1 an, date à partir de leur émission (sauf indication différente sur le billet). Les billets liés aux événements sont valables uniquement pour la date indiquée sur le billet. L'envoi des billets en recommandé avec accusé de réception est facturé 7€ au client. L'envoi des billets s'effectue une fois le règlement réceptionné (chèque, carte bancaire ou virement bancaire). Les billets en prévente peuvent être retirés et réglés directement en billetterie sur demande. Les billets achetés en prévente ne sont ni échangeables, ni remboursables.

6.6. Sécurisation des paiements

Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de notre partenaire de billetterie (SMEETZ). Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de vente en ligne. Le paiement par

carte est donc parfaitement sécurisé. La commande est ainsi bien enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque du Client. Les coordonnées bancaires de la carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. AURA Monuments d'Orange n'a en aucun cas accès à ses coordonnées, et ne les gardent pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

ARTICLE 7 : CONFIRMATION DE COMMANDE

Dès validation du paiement par le centre de paiement, le Client reçoit un mail de confirmation de sa commande. Ce mail accuse réception de la commande et contient les informations suivantes :

- Date et heure de la commande
- Caractéristiques essentielles du ou des billet(s) vendu(s)

- Numéro unique de commande
- Montant total de la commande

ARTICLE 8 : MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DES BILLETS

Le(s) billet(s) commandé(s) est/sont au choix du Client :

- Soit téléchargé(s) par le Client à partir de son compte Client, sous format pdf et imprimé(s) sur papier A4 à partir d'une imprimante reliée à un ordinateur, en couleur ou en noir et blanc ;
- Soit téléchargés par le Client sur son téléphone mobile depuis son compte Client.

ARTICLE 9 : CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du QR code inscrit sur le billet. Ne seront acceptés que les billets possédant ce code numérique et des mentions parfaitement lisibles. Il appartient au Client de s'assurer au jour de la visite que : - Son billet est bien imprimé sur une feuille

vierge en format A4, en couleur ou en noir et blanc ; - Son billet comporte un QR code et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé, illisible ne sera pas accepté. Tout billet comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de ce tarif réduit (carte d'étudiant, justificatif de demandeur d'emploi, Pass Éducation, justificatif de domicile, etc). Le billet est uniquement valable pour la visite et la période qui y sont indiquées. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite. AURA Monuments d'Orange se réserve le droit de refuser toute entrée sur le site en cas de présentation d'un billet ne respectant pas les présentes conditions.

ARTICLE 10 : UTILISATION FRAUDULEUSE – PERTE – VOL DE BILLET

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction d'un billet ne procurerait aucun avantage. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

AURA Monuments d'Orange refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un QR code déjà scanné.

ARTICLE 11 : CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE DES BILLETS

11.1. Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, l'achat en ligne d'un billet non daté peut faire l'objet d'une demande de remboursement dans le délai légal de 14 jours. En dehors de ce délai, tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par AURA Monuments d'Orange de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'article 11.3. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat à distance des prestations « de service d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour les commandes de billets datés, les spectacles et les événements spéciaux.

11.2. L'annulation est toutefois

exclue lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 12. 11.3. En cas d'annulation par AURA Monuments d'Orange de la prestation figurant sur le billet, le Service Client vous contactera au plus vite par mail ou par téléphone pour vous en informer et vous proposera : - soit, si c'est possible, avec le même billet, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différente(s) ; - soit le remboursement du billet concerné en précisant les modalités. 11.4. Toute demande d'échange et/ou de remboursement d'un billet doit être effectuée auprès du Service Client dont les coordonnées figurent sur le site theatre-antique.com/billetterie.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

AURA Monuments d'Orange ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes à AURA Monuments d'Orange, le blocage des moyens de

transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales.

ARTICLE 13 : PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'AURA Monuments d'Orange ou tout prestataire de service de cette dernière, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus. L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1366 du Code Civil.

ARTICLE 14 : MISE À DISPOSITION DE SUPPORTS DE VISITE

La mise à disposition d'un audioguide implique la remise d'une pièce d'identité officielle en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, ou tout document équivalent) à titre de caution. Ce

document est conservé pendant toute la durée de la mise à disposition de l'équipement et restitué au retour de celui-ci en bon état.

En cas de perte, de vol, ou de détérioration partielle ou totale de l'audioguide, le visiteur s'engage à verser une indemnité forfaitaire de 180 € (cent quatre-vingts euros) par appareil concerné.

ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au Client (nom, prénom, adresse, adresse mail, numéro de téléphone et date de naissance). Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le billet. Les données personnelles collectées sont traitées par la société AURA Monuments d'Orange, au nom et pour le compte

de AURA Monuments d'Orange, dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-18 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés ». À tout moment, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il pourra exercer ce droit auprès du Service Clients en envoyant un courrier à AURA Monuments d'Orange – Musée d'art et histoire – Rue Madeleine Roch – 84100 ORANGE.

ARTICLE 16 : INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Client et AURA Monuments d'Orange reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre eux. Si pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant

entraîner la nullité de ces conditions générales, ni altérer les autres dispositions des conditions générales.

ARTICLE 17 : RÉGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales, ainsi que toute commande passée par le Client sont régies par la loi française. Toute réclamation doit être faite de manière appropriée et permettant de conserver la preuve du fait litigieux, en précisant le détail de l'insatisfaction ainsi que le numéro de commande. Toute réclamation doit être formulée auprès de la société AURA Monuments d'Orange par voie postale à l'adresse suivante : AURA Monuments d'Orange Musée d'art et histoire – Rue Madeleine Roch – 84100 ORANGE. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de la réclamation, le Client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur le site <http://www.mtv.travel>.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DES BILLETS D'ENTRÉE POUR L'ODYSSÉE SONORE

PRÉAMBULE

Toute commande de billet passée sur le site www.odyssee-sonore/billetterie emporte l'adhésion exclusive aux présentes conditions générales de vente. L'Odyssée Sonore étant un spectacle immersif nocturne, il est impératif d'être vigilant aux risques de chute et de garder les enfants sous surveillance.

ARTICLE 1 : BILLETS PROPOSÉS À LA VENTE POUR LES INDIVIDUELS

1.1. Prestations auxquelles les billets ouvrent droit

Les billets donnent un droit d'accès au spectacle de l'Odyssée Sonore, produit au sein du Théâtre antique d'Orange, pour une période définie. Le spectacle est accessible à partir de 7 ans.

1.2. Durée de validité des billets délivrés

Chaque billet délivré n'est valable que pour la période indiquée sur celui-ci.

1.3. Disponibilités des billets

Le Client est informé de la disponibilité des billets souhaités en temps réel lors de la passation de sa commande.

1.4. Pass famille

Un tarif est proposé pour les familles constituées de deux adultes et deux enfants de 7 à 17 ans ou un adulte et trois enfants de 7 à 17 ans. Le billet correspondant peut être acheté sur place ou en ligne. Les membres de la famille doivent se présenter simultanément pour le contrôle des tickets, avec un justificatif attestant de l'âge des enfants.

1.5 Billets combinés

Un billet combiné est également proposé, permettant aux visiteurs de découvrir les 3 monuments d'Orange (Théâtre antique, Musée d'art et d'histoire et Arc de Triomphe d'Orange) en journée puis de découvrir le spectacle de l'Odyssée Sonore en soirée. La date de l'Odyssée Sonore est choisie lors de l'achat du billet, et la visite des monuments peut être

effectuée le jour-même ou le lendemain.

ARTICLE 2 : BILLETS PROPOSÉS À LA VENTE POUR LES GROUPES

Les prestations groupes donnent un droit d'accès au spectacle de l'Odyssée Sonore, produit au sein du Théâtre antique d'Orange, pour une période définie, avec un tarif préférentiel. Un groupe est constitué au minimum de 20 personnes. En deçà de cet effectif, le tarif individuel correspondant à la catégorie de visiteurs sera appliqué. Un acompte de 50% du montant de la commande est demandé un mois avant la date de l'événement. Cet acompte n'est pas remboursable.

2.1. Groupes scolaires Le tarif groupe scolaire s'applique à tous les groupes de personnes âgées de 17 ans et moins. L'entrée d'un accompagnateur est gratuite par tranche de 8 enfants payants (le professeur est considéré comme accompagnateur).

L'entrée d'un chauffeur par groupe est gratuite.

2.2. Groupes adultes

Le tarif groupe adulte s'applique à tous les groupes de personnes âgées de 18 ans et plus. L'entrée d'un accompagnateur et d'un chauffeur par groupe est gratuite.

ARTICLE 3 : GRATUITÉS

Un droit d'accès aux sites gérés par AURA Monuments d'Orange est gratuit pour les journalistes (sur présentation d'une carte presse). La gratuité ne pourra être délivrée qu'en caisse pour les journalistes et sur présentation d'un justificatif en cours de validité.

ARTICLE 4 : TARIFS DES PRESTATIONS ET PRIX DE LA COMMANDE

Le site propose plusieurs tarifs en fonction du type de visite concernée, ainsi que l'âge, le statut du bénéficiaire du droit d'entrée. Les tarifs de visite sont affichés sur le site géré par AURA Monuments d'Orange au moment de la commande. Le prix total affiché lors de la validation de la commande est le prix définitif toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans le mail de

confirmation et dans la facture. Les tarifs de visite et le prix total sont affichés en euros. AURA Monuments d'Orange se réserve le droit de révision des tarifs à tout moment.

ARTICLE 5 : COMMANDE DES BILLETS

La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

1) Le Client sélectionne le ou les billet(s) de son choix. Pour chaque billet, le Client choisit le jour et l'heure s'il y a lieu, et le nombre d'entrées correspondant à un tarif donné.

2) Le Client crée un compte Client ou se connecte à son compte client par l'entrée d'un identifiant et d'un mot de passe. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la future commande : nom et prénom, adresse, téléphone, adresse mail et date de naissance.

3) Le récapitulatif reprend l'ensemble de la commande. Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, le Client effectue alors le paiement en ligne de sa commande. En cas de

refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Tout paiement de commande par le Client constitue une acceptation irrévocable de la commande.

4) Le Client reçoit un email de confirmation de commande avec sa facture et ses billets d'entrée.

5.1. Réservation groupes

La réservation est conseillée pour les groupes. Elle s'effectue auprès du service groupes, par mail. Toute réservation de groupe doit préciser le nombre de visiteurs, le nom et les coordonnées du responsable du groupe, la date, l'heure et la prestation souhaitée. Les conditions de la réservation seront formalisées par écrit par le biais d'un contrat de réservation, mentionnant l'acceptation des conditions générales de vente. L'ensemble des visiteurs constituant le groupe doit être réuni avant le passage en caisse.

Toute réservation devient ferme à réception d'un acompte de 50 %, non remboursable, à verser au plus tard un mois (30

jours) avant la date de l'événement.

Le solde du règlement doit être effectué au plus tard 7 jours calendaires avant la date de la prestation.

L'effectif total doit être confirmé lors du règlement du solde, soit une semaine avant la date de l'événement. Ce nombre sera retenu comme base de facturation définitive.

Toute modification ou annulation le jour de la prestation, notamment une diminution du nombre de participants, ne donnera lieu à aucun remboursement ou réduction : le montant total restera dû et acquis.

Tout retard sera assimilé à une annulation et le montant de la prestation restera acquise.

Le règlement des visites s'effectue préalablement à l'entrée du groupe par le responsable du groupe à la caisse le jour de la visite ou sur facture, uniquement si cela est spécifié dans le contrat de réservation. Les groupes payant par mandat administratif ou voucher doivent envoyer le bon de commande au moins 10 jours avant leur venue. La facture, payable à réception, sera envoyée après la visite. Tout retard réduira

d'autant la durée effective de la prestation. Tout retard de plus de 30 minutes sera assimilé à une annulation et le montant de la prestation restera acquise.

ARTICLE 6 : MODALITÉS DE REGLEMENT ET PAIEMENT

6.1. Modalités de règlement

Le paiement des billets par le Client s'effectue exclusivement en euros et par carte bancaire via la billetterie en ligne. Sur place, le paiement peut être effectué en espèces, carte bancaire, chèques à l'ordre de AURA Monuments d'Orange, Chèque Vacances, Chèque Vacances Connect, Chèque Culture, Pass Culture.

6.2. Opérations de paiement

Le compte bancaire du Client est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement. En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

6.3. Facture

Aussitôt la transaction effectuée, le Client dispose de la faculté

d'obtenir une facture en se connectant sur son compte client.

6.4. Modalités de paiement groupe

Le règlement s'effectue en espèces, carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) ou chèque (payable en France) à l'ordre de AURA Monuments d'Orange. Les mandats administratifs, vouchers et virements sont acceptés après l'accord du service de réservation.

6.5. Billetterie en prévente pour les professionnels du tourisme et comités d'entreprise

Des billets peuvent être achetés à l'avance pour un minimum de 20 billets, adultes et enfants confondus. Les billets d'entrée sont datés du jour du spectacle choisi, soit la date indiquée sur le billet. L'envoi des billets en recommandé avec accusé de réception est facturé 7€ au client ou peut être envoyé de manière dématérialisée, par mail. L'envoi des billets s'effectue une fois le règlement réceptionné (chèque, carte bancaire ou virement bancaire). Les billets en prévente peuvent être retirés et

réglés directement en billetterie sur demande. Les billets achetés en prévente ne sont ni échangeables, ni remboursables.

6.6. Sécurisation des paiements

Le paiement par carte bancaire s'effectue sur les serveurs bancaires sécurisés de nos partenaires (SMEETZ ou FEVER). Ceci implique qu'aucune information bancaire vous concernant ne transite via le site de vente en ligne. Le paiement par carte est donc parfaitement sécurisé. La commande est ainsi bien enregistrée et validée dès l'acceptation du paiement par la banque du Client. Les coordonnées bancaires de la carte de crédit sont cryptées grâce au protocole SSL (Secure Socket Layer) et ne transitent jamais en clair sur le réseau. Le paiement est directement effectué auprès de la banque. AURA Monuments d'Orange n'a en aucun cas accès à ses coordonnées, et ne les gardent pas sur ses serveurs. C'est pourquoi elles sont redemandées à chaque nouvelle transaction sur notre site.

ARTICLE 7 : CONFIRMATION DE COMMANDE

Dès validation du paiement par le centre de paiement, le Client reçoit un mail de confirmation de sa commande. Ce mail accuse réception de la commande et contient les informations suivantes :

- Date et heure de la commande
- Caractéristiques essentielles du ou des billet(s) vendu(s)
- Numéro unique de commande
- Montant total de la commande

ARTICLE 8 : MODALITÉS DE DÉLIVRANCE DES BILLETS

Le(s) billet(s) commandé(s) est/sont au choix du Client :

- Soit téléchargé(s) par le Client à partir de son compte Client, sous format pdf et imprimé(s) sur papier A4 à partir d'une imprimante reliée à un ordinateur, en couleur ou en noir et blanc ;
- Soit présentés par le Client sur son téléphone mobile.

ARTICLE 9 : CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du QR code inscrit sur le billet. Ne seront acceptés que les billets possédant ce code numérique et des mentions parfaitement lisibles. Il appartient au Client de s'assurer au jour de la visite que :

- Son billet est bien imprimé sur une feuille vierge en format A4, en couleur ou en noir et blanc ;
- Son billet comporte un QR code et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé, illisible ne sera pas accepté.

Tout billet comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de ce tarif réduit (carte d'étudiant, justificatif de demandeur d'emploi, Pass Éducation, justificatif de domicile, etc). Le billet est uniquement valable pour le spectacle et la période qui y sont indiquées. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin du

spectacle. AURA Monuments d'Orange se réserve le droit de refuser toute entrée sur le site en cas de présentation d'un billet ne respectant pas les présentes conditions.

ARTICLE 10 : UTILISATION FRAUDULEUSE – PERTE – VOL DE BILLET

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction d'un billet ne procurerait aucun avantage. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales. AURA Monuments d'Orange refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un QR code déjà scanné.

ARTICLE 11 : CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE DES BILLETS

11.1. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les billets de spectacle ne font l'objet d'aucun droit de rétractation. L'échange est possible jusqu'à 72h avant le début de l'événement. Les tickets ne sont pas remboursables sauf en cas d'annulation par

AURA Monuments d'Orange de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'article. Les termes et conditions de non-remboursement sont acceptés avant l'achat.

11.2. L'annulation est toutefois exclue lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 12.

11.3. En cas d'annulation par AURA Monuments d'Orange de la prestation figurant sur le billet, le Service Client vous contactera au plus vite par mail ou par téléphone pour vous en informer et vous proposera :

- Soit, si c'est possible, avec le même billet, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différente(s) ;

- Soit le remboursement du billet concerné en précisant les modalités.

11.4. Toute demande d'échange et/ou de remboursement d'un billet doit être effectuée auprès du Service Client à l'adresse : contact@odyssee-sonore.com ou depuis l'espace FEVER si le billet a été acheté depuis de dernier.

ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE

AURA Monuments d'Orange ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes à AURA Monuments d'Orange, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales.

ARTICLE 13 : PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques d'AURA Monuments d'Orange ou tout prestataire de service de cette dernière, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus. L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle,

conformément à l'article 1366 du Code Civil.

ARTICLE 14 : MISE À DISPOSITION DES ÉQUIPEMENTS DE SPECTACLE

14.1 Matériel mis à disposition

L'Odyssée Sonore est une expérience immersive nécessitant la mise à disposition d'équipements inclus dans le prix du billet d'entrée le temps de l'expérience, soit un casque audio binaural de la marque Focal et un smartphone de la marque Crosscall. Aucune pièce d'identité (CNI ou autre) ne sera demandée à titre de caution.

Nous faisons appel à la responsabilité individuelle de chaque visiteur pour prendre soin des équipements mis à disposition, dans un esprit de respect et de bienveillance envers les autres usagers. Tout manquement ou dégradation pourra toutefois entraîner des mesures appropriées, conformément aux articles 14.2 et 14.3.

14.2 Responsabilités – Dommages – Sinistres
Pendant toute la durée effective du spectacle, le Client est responsable de tout dommage causé par le matériel prêté aux

personnes et aux biens et de tout dommage causé au matériel, n'étant pas le fait d'AURA Monuments d'Orange ou d'un vice caché du matériel. Le Client déclare être régulièrement assuré auprès d'une compagnie notoirement solvable au titre des dommages mentionnés ci-dessus pouvant survenir au cours de la location. En cas d'endommagement ou de perte totale ou partielle du Matériel, le Client sera redevable envers AURA Monuments d'Orange d'une indemnité forfaitaire de 500€ TTC par équipement loué, perdu ou endommagé, en tout ou partie. Cette indemnité sera attestée via un formulaire complété en double exemplaire entre AURA Monuments d'Orange et le Client, et une déclaration écrite devra être transmise par le Client à AURA Monuments d'Orange. AURA Monuments d'Orange se réserve, en outre, le droit d'engager la responsabilité du Client et de solliciter, à charge d'en justifier, une indemnisation pour tout dommage d'une valeur supérieure à ce montant, lequel ne constitue pas une limitation de responsabilité du Client.

La déclaration de perte ou le vol du matériel n'exonère en rien le Client de l'indemnité forfaitaire.

14.3 Restitution du matériel

L'intégralité du matériel prêté doit être restituée par le Client en personne auprès des équipes d'accueil à la fin du cycle de projection. Le Client est tenu de restituer le matériel en bon état. En cas de non-restitution en bon état de tout ou partie du matériel, AURA Monuments d'Orange facturera au Client un montant forfaitaire de 500 € TTC par équipement.

ARTICLE 15 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au Client (nom, prénom, adresse, adresse mail, numéro de téléphone et date de naissance). Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la prestation à laquelle donne accès le billet. Les données personnelles

collectées sont traitées par la société AURA Monuments d'Orange, au nom et pour le compte d'AURA Monuments d'Orange, dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-18 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Libertés ». À tout moment, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il pourra exercer ce droit auprès du Service Clients en envoyant un courrier à AURA Monuments d'Orange – Musée d'art et histoire – Rue Madeleine Roch – 84100 ORANGE.

ARTICLE 16 : INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

Le Client et AURA Monuments d'Orange reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre eux. Si pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces

conditions générales, ni altérer les autres dispositions des conditions générales.

ARTICLE 17 : RÉGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales, ainsi que toute commande passée par le Client sont régies par la loi française. Toute réclamation doit être faite de manière appropriée et permettant de conserver la preuve du fait litigieux, en précisant le détail de l'insatisfaction ainsi que le numéro de commande. Toute réclamation doit être formulée auprès de la société AURA Monuments d'Orange par voie postale à l'adresse suivante : AURA Monuments d'Orange Musée d'art et histoire – Rue Madeleine Roch – 84100 ORANGE. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de la réclamation, le Client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur le site <http://www.mtv.travel>