

Conditions générales de vente relatives à la billetterie individuelle, la billetterie groupe, les formules d'abonnement du musée Granet de la ville d'Aix-en-Provence et de son annexe

Contenu

ARTICLE 1- ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.....	3
ARTICLE 2 – LA VENTE DE BILLETS INDIVIDUELS ET PRESTATIONS.....	3
2-1 : pour le site Granet en dehors de la période de visite du 28 juin au 12 octobre 2025.....	3
2-2 : pour le site Granet dans le cadre de l'exposition Cézanne au Jas de Bouffan du 28 juin au 12 octobre 2025.....	5
2-3 : pour le site Granet XXème.....	8
ARTICLE 3 – LA VENTE DE BILLETS DE GROUPES.....	9
3.1 La réservation.....	10
3.2 Edition des billets.....	10
3.3 La visite.....	10
ARTICLE 4 : LES ABONNEMENTS.....	10
4-1 Le principe de l'abonnement et offre (uniquement vendu aux guichets du musée Granet 2025)	
10 4-2 Conditions de validité.....	10
4-3 Conditions d'utilisation.....	10
4-4 Données personnelles nécessaires à l'abonnement.....	11
ARTICLE 5 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS.....	11
ARTICLE 6 – UTILISATION FRAUDULEUSE – PERTE – VOL DE BILLETS.....	11
6-1 Utilisation frauduleuse de billets.....	11
6-2 Perte et vol de billets.....	11
ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE DES BILLETS.....	12
7-1 Délais de rétractation.....	12
7-2 Echange et annulation.....	12
7.3 En cas d'annulation par le musée Granet de la prestation figurant sur le billet.....	12
7.4 Annulation des groupes.....	12
ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ.....	12
8-1 Pour les prestations.....	12
8-2 Pour la délivrance des billets.....	12
ARTICLE 9 – FORCE MAJEURE.....	13
ARTICLE 10 – PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE.....	13
ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES et COOKIES.....	13
ARTICLE 12 – INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES.....	14
ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES.....	14

Identification de l'auteur de l'offre :

VILLE D'AIX-EN-PROVENCE

Place de l'Hôtel de Ville

13616 AIX EN PROVENCE Cedex1

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande réalisée à la billetterie du musée Granet situé place St Jean de Malte, à son annexe nommée Granet XXème située Chapelle des Pénitents Blancs Place Jean Boyer à Aix-en-Provence, ainsi que sur le site du musée proposant la vente en ligne museegranet.tickeasy.com selon la période. Elles sont consultables en caisses au musée Granet et [Granet XXème](#) ou sur le site internet.

Pour l'exposition Cézanne 2025 qui se tiendra du 28 juin au 12 octobre 2025, les ventes de billets individuels (visite libre et visite guidée) sont exceptionnellement régies par l'Office du Tourisme d'Aix-en-Provence (se référer à l'article 2.2 des présentes conditions générales de vente).

Le visiteur se tient informé des conditions de règlement de visite du musée en vigueur le jour de la visite.

ARTICLE 1- ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente **préalablement** à la validation de sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation des conditions générales sans exception.

Le musée Granet se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

Les tarifs :

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

Les tarifs sont fixés chaque année par délibération du conseil municipal consultables publiquement, ils figurent sur le site internet et sont affichés à l'entrée du musée et de son annexe.

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

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

ARTICLE 2 – LA VENTE DE BILLETS INDIVIDUELS ET PRESTATIONS

2-1 : pour le site Granet en dehors de la période de visite du 28 juin au 12 octobre 2025

Le visiteur se tient informé des conditions de règlement de visite du musée en vigueur le jour de la visite.

Les billets sont non modifiables, non remboursables et non cessibles.

Aucune réservation ne pourra être réalisée par mail ou par téléphone.

En cas de gratuité ou de tarif réduit, le justificatif donnant droit à la gratuité ou à la réduction devra obligatoirement être présenté à l'entrée de la visite.

L'entrée au musée sera refusée en cas d'incapacité à produire le justificatif ayant permis de bénéficier d'une gratuité ou d'un tarif réduit sans que le billet puisse être échangé ou remboursé.

Les billets sont délivrés selon les modes suivants :

- Sur place, à la billetterie du musée Granet et de son annexe.
- En ligne, via le site internet du musée proposant la vente en ligne lorsque cette dernière est ouverte. Le billet édité permet l'accès au coupe file.

Prestations auxquelles les billets ouvrent droit :

Chaque billet permet un passage unique à la date ou à la période choisie au musée Granet.

Ventes des billets et prestations aux guichets :

Toutes les prestations définies dans la délibération de tarifs en vigueur peuvent être vendues aux guichets du musée ou de son annexe : billets d'entrée, visites guidées, audioguides, carte pass selon la période, abonnement...

Pour tout achat sur place les modes de paiement acceptés sont exclusivement les suivants :

- espèces,
- carte bancaire (carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard),
- chèques compensables en France (sur présentation d'une pièce d'identité valide). La carte bancaire est à privilégier.

Modalités relatives aux commandes en ligne, valable uniquement pour l'achat de billets d'entrée et/ou de visites guidées :

- Seules les personnes payant un plein tarif ou bénéficiant d'un tarif réduit (sur présentation du justificatif le jour de la visite) pourront acheter leur billet en ligne.
- Les gratuités ne sont pas délivrées sur le site internet mais uniquement aux guichets.
- L'utilisateur passe sa commande d'un ou plusieurs billets présenté(s) à la vente sur museegranet.tickeasy.com.
- Le site propose plusieurs tarifs qui sont fonction du type de visite, visite libre ou visite guidée, ainsi que du statut du bénéficiaire du droit d'entrée (précisés dans la délibération de tarifs).
- Les billets donnant lieu à exonération sont proposés uniquement sur place en caisse sur présentation d'un justificatif.
- Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif.
- Les tarifs des billets et le prix total de la commande sont indiqués en Euro.

Procédure de passation de commande en ligne :

1. L'utilisateur sélectionne la prestation de son choix.
Il choisit le jour de visite et le nombre d'entrées voulues.
L'utilisateur est informé en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des billets souhaités, le nombre par achat et par prestation étant limité à 10.
La commande est inscrite dans son panier.
2. L'utilisateur crée un *compte client* par l'entrée de son adresse électronique et d'un mot de passe ; la création du *compte client* suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande : nom et prénom, téléphone, adresse e-mail.
3. Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche.
Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, l'utilisateur effectue alors le paiement en ligne de sa commande en communiquant de façon sécurisée ses coordonnées bancaires (numéro, date de validité de la carte et cryptogramme).
4. Modalités de paiement
Le paiement des billets par l'utilisateur s'effectue exclusivement en euro et par carte bancaire.
Les cartes acceptées sont les suivantes : carte bleue, visa, electron, euro/mastercard, maestro.
L'utilisateur garantit au musée Granet qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande.
Le compte bancaire de l'utilisateur est débité du montant de la commande dès acceptation de la transaction par le centre de paiement.

Sécurisation des paiements :

Pour tout paiement effectué pour la commande de billet(s) sur museegranet.tickeasy.com, le musée Granet recourt à la solution PayFip.

Ce site fait l'objet d'un système de sécurisation qui utilise le procédé de cryptage SSL. De plus, l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage ont été renforcés pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. Pour protéger ses utilisateurs contre une éventuelle intrusion, les numéros de carte bancaire ne sont pas stockés sur les serveurs informatiques qui utilisent un système de paiement en ligne permettant la sécurisation des ordres de paiement donnés à distance grâce au protocole 3D Secure.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Tout paiement de la commande par l'utilisateur constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

5. Confirmation de la commande et de l'achat

Dès confirmation du paiement de la commande par le centre de paiement, l'utilisateur reçoit un e-mail de confirmation de sa commande en provenance du site de billetterie en ligne du musée Granet. Il contient les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du ou des billet(s) vendu(s),
- le numéro de transaction unique (référence),
- le montant total de la commande,
- le lien internet pour réimprimer le(s) billet(s).

Ce document ne pourra en aucun cas servir de billet pour l'accès au musée.

6. Les billets commandés sur ce site devront être imprimés (voir conditions d'impression ci-dessous) soit immédiatement après acceptation du paiement, soit ultérieurement à partir du lien envoyé par courriel à l'adresse e-mail indiquée par l'utilisateur. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la réservation sont correctes.

7. Impression des billets :

L'utilisateur pourra présenter ses billets sur un support électronique sur l'écran duquel le code barre devra être lisible au scanner.

L'utilisateur pourra imprimer le ou les billet(s) au format pdf dès la validation de son achat. Il recevra également un lien par courriel permettant d'imprimer ultérieurement le ou les billet(s).

L'utilisateur devra imprimer autant de billets qu'il y a de personnes (chaque billet étant unique).

Le billet imprimé est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier vierge recto-verso sans modification de la taille d'impression, en format portrait (A4 vertical) avec une imprimante laser ou à jet d'encre.

Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Le code barre imprimé sur le billet ne doit en aucun cas être soustrait à la lecture optique effectuée à l'entrée du musée.

L'utilisateur devra, avant toute commande, s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer.

8. La facture :

Aussitôt la transaction effectuée, l'utilisateur en est informé sur la fenêtre du navigateur ayant donné lieu à la requête sécurisée. Il reçoit un e-mail de confirmation d'achat. Il a la possibilité d'imprimer une facture depuis son espace personnel.

2-2 : pour le site Granet dans le cadre de l'exposition Cézanne au Jas de Bouffan du 28 juin au 12 octobre 2025

Les billets pour les visites libres et guidées en français et en anglais de l'exposition sont délivrés par l'Office de Tourisme d'Aix-en-Provence, selon les modes suivants :

- Sur place, à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Aix-en-Provence,
Les allées Provençales, 300 Avenue Giuseppe Verdi 13100 Aix-en-Provence
- Sur reservation.aixenprovencetourism.com (FR) et sur booking.aixenprovencetourism.com (GB)
- Aucune réservation ne pourra être réalisée par mail ou par téléphone.

- Information de l'utilisateur (client) :

Il est rappelé que toute commande de prestations de visite libre ou guidée auprès de l'Office de Tourisme suppose l'adhésion sans restriction ni réserve de l'utilisateur aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables soit à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Aix-en-Provence, soit sur les pages du site internet :

- reservation.aixenprovencetourism.com
- booking.aixenprovencetourism.com
- cezanne2025.com

- Modalités de paiement :

Le règlement des billets achetés à l'accueil de l'Office de tourisme s'effectue soit en espèces, soit par carte bancaire (Visa ou Mastercard).

Le paiement des billets commandés sur le site Internet, s'effectue par carte bancaire (Visa ou Mastercard) par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé (PayBox).

Le contrat de prestations devient ferme et définitif, lorsque l'utilisateur règle le solde de ses réservations. Le paiement vaut acceptation du contrat. Il est rappelé à l'utilisateur, conformément à l'article L. 221-28-12 du code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation. Celui-ci n'est pas applicable aux prestations de services de loisirs.

- Tarifs et réservation

La réservation d'un créneau de visite est obligatoire lors de l'achat du billet, **y compris pour les billets gratuits**. Le visiteur est tenu de se présenter le jour et à l'heure indiqué sur son billet. En cas de dépassement de l'heure indiquée et pour des raisons de sécurité, l'accès au musée pourra lui être refusé sans que le billet puisse être ni échangé ni remboursé.

En cas de gratuité ou de tarif réduit, le justificatif donnant droit à la gratuité ou à la réduction devra obligatoirement être présenté lors du contrôle à l'entrée de la visite. L'entrée au musée sera refusée en cas d'incapacité à produire le justificatif ayant permis de bénéficier d'une gratuité ou d'un tarif réduit sans que le billet puisse être échangé ou remboursé.

Bénéficiaires du tarif réduit :

- Abonnés musée
- Apprentis jusqu'à 25 ans
- CE conventionnés
- Amis du musée

Le tarif réduit s'applique sur le montant de l'entrée uniquement, la réduction ne s'applique pas sur les suppléments pour la visite guidée ou sur les audio-guides (uniquement vendus sur place au musée Granet lors de l'exposition).

Bénéficiaires de gratuité :

- Enfant de -18ans (sur présentation d'un justificatif d'identité)
- Chômeurs (justificatifs de moins de 3 mois)
- Carte pro ICOM, ICOMOS (sur présentation de la carte)
- Adhérent CCAS de la Ville d'Aix-en-Provence (sur présentation de la carte)
- Étudiant de -26 ans (sur présentation de la carte)
- Carte mobilité inclusion ou handicap (sur présentation de la carte), accompagnateur (sur présentation de la mention)
- Guides conférenciers (sur présentation de la carte)
- Carte ministère de la Culture (valable pour 2 personnes)
- Carte Presse (valable pour 2 personnes)
- Bénéficiaires aide sociale, minima vieillesse, handicap et RSA (sous présentation du justificatif de la CAF)
- Mécènes et partenaires sous certaines conditions

La gratuité s'applique sur le montant de l'entrée uniquement, la réduction ne s'applique pas sur les suppléments pour la visite guidée ou sur les audio-guides (uniquement vendus sur place au musée Granet lors de l'exposition).

La liste des pièces justificatives est consultable sur reservation.aixenprovencetourism.com, booking.aixenprovencetourism.com, cezanne2025.com et disponible à l'accueil de l'Office de Tourisme d'Aix-en-Provence.

Le visiteur se tient informé des conditions de règlement de visite du musée en vigueur le jour de la visite.

- Modification ou annulation du fait de l'utilisateur (client) :

Les billets sont non modifiables, non remboursables et non cessibles.

Aucun remboursement ne sera accordé en cas de non présentation de l'utilisateur au jour et horaire de la réservation, en cas de non présentation des justificatifs de réduction ou de gratuité, en cas de perte ou de vol des billets, en cas d'erreur de l'utilisateur (client) lors de la réservation, ni pour aucun motif du fait de l'utilisateur (client).

- Annulation du fait du Musée

En cas d'annulation due à une fermeture non prévue liée à un problème technique (hors cas de force majeure), le visiteur pourra se voir proposer le report de sa visite ou à défaut le remboursement du billet. En cas d'annulation d'une visite guidée du fait du Musée Granet, le visiteur pourra se voir proposer le report de sa visite, la mise à disposition d'un audioguide ou à défaut d'effectuer une visite libre et se faire rembourser la différence entre le tarif de la visite guidée et le tarif de la visite libre.

Les remboursements seront effectués par l'office de Tourisme en présentant un justificatif d'annulation fourni par le musée Granet. La demande de remboursement s'effectuera uniquement par mail en adressant sa demande au régisseur général de l'Office de Tourisme à l'adresse suivante : facturation@aixenprovencetourism.com

- Données à caractère personnel

Le site <https://reservation.aixenprovencetourism.com/> et booking.aixenprovencetoursim.com ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Les informations personnelles communiquées par l'utilisateur, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, sur les sites internet permettent de traiter et exécuter ses commandes et sont cryptée afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet grâce au logiciel de cryptage PayBox.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du site. Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. L'utilisateur (client) dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à l'Office de Tourisme :

Office de Tourisme d'Aix en Provence
300 avenue Giuseppe Verdi
BP 406160
13605 Aix en Provence cedex 1
Pour contacter le DPO de l'Office de Tourisme :
dpo.aixenprovencetourism@dposystem.fr

Par ailleurs, en cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas de chaque courrier électronique commercial, l'utilisateur peut à tout moment se désabonner.

- Les audioguides sont vendus uniquement aux guichets du musée Granet

Pour tout achat aux guichets du musée les modes de paiement acceptés sont exclusivement les suivants :

- espèces,
- carte bancaire (carte bleue, Visa, Eurocard/Mastercard),
- chèques compensables en France (sur présentation d'une pièce d'identité valide).

2-3 : pour le site Granet XXème

Les billets sont délivrés selon les modes suivants :

- Sur place, à la billetterie de Granet XXème.
- En ligne, lors que la réservation est ouverte, via le site internet du musée proposant la vente en ligne. Le billet édité permet l'accès au coupe file.

Prestations auxquelles les billets ouvrent droit :

Chaque entrée est composée d'un billet permettant une seule utilisation et donnant l'accès :

- Pour la prestation « visite libre » achetée à Granet XXème :
 - A Granet XXème le jour et l'heure choisis lors de l'achat, inscrit sur le billet le cas échéant.
- Pour la prestation « visite guidée » achetée à Granet XXème :
 - A Granet XXème le jour et l'heure choisis lors de l'achat, inscrits sur le billet le cas échéant.

Modalités relatives aux commandes en ligne en cas d'exposition temporaire, lorsque la vente en ligne est ouverte, valable uniquement pour l'achat de billets d'entrée et/ou de visites guidées :

- Tous les tarifs en vigueur sont vendus en ligne : les bénéficiaires du tarif réduit ou de la gratuité devront impérativement venir le jour de la visite munis du justificatif correspondant.
- L'utilisateur passe sa commande d'un ou plusieurs billets présenté(s) à la vente sur museegranet.tickeasy.com.
- Le site propose plusieurs tarifs qui sont fonction du type de visite, visite libre ou visite guidée, ainsi que du statut du bénéficiaire du droit d'entrée (précisés dans la délibération de tarifs).
- Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif.
- Les tarifs des billets et le prix total de la commande sont indiqués en euro.

Procédure de passation de commande en ligne :

1. L'utilisateur sélectionne la prestation de son choix.
Il choisit le jour de visite et le nombre d'entrées voulues.
L'utilisateur est informé en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des billets souhaités, le nombre par achat et par prestation étant limité à 10.
La commande est inscrite dans son panier.
2. L'utilisateur crée un *compte Client* par l'entrée de son adresse électronique et d'un mot de passe ; la création du *compte client* suppose la communication des informations nécessaires et obligatoires au traitement de la future commande : nom et prénom, téléphone, adresse e-mail.
3. Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la commande s'affiche.
Après avoir vérifié sa commande et pris connaissance des présentes conditions générales de vente, l'utilisateur effectue alors le paiement en ligne de sa commande en communiquant de façon sécurisée ses coordonnées bancaires (numéro, date de validité de la carte et cryptogramme).
4. Modalités de paiement
Le paiement des billets par l'utilisateur s'effectue exclusivement en euro et par carte bancaire.
Les cartes acceptées sont les suivantes : carte bleue, visa, electron, euro/mastercard, maestro.
L'utilisateur garantit au musée Granet qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande.
Le compte bancaire de l'utilisateur est débité du montant de la commande dès acceptation de la transaction par le centre de paiement.

Sécurisation des paiements :

Pour tout paiement effectué pour la commande de billet(s) sur museegranet.tickeasy.com, le musée Granet recourt à la solution PayFip.

Ce site fait l'objet d'un système de sécurisation qui utilise le procédé de cryptage SSL. De plus, l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage ont été renforcés pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. Pour protéger ses utilisateurs contre une éventuelle intrusion, les numéros de carte bancaire ne sont pas stockés sur les serveurs informatiques qui utilisent un système de paiement en ligne permettant la sécurisation des ordres de paiement donnés à distance grâce au protocole 3D Secure.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée.

Tout paiement de la commande par l'utilisateur constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

5. Confirmation de la commande et de l'achat

Dès confirmation du paiement de la commande par le centre de paiement, l'utilisateur reçoit un e-mail de confirmation de sa commande en provenance du site de billetterie en ligne du musée Granet. Il contient les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du ou des billet(s) vendu(s),
- le numéro de transaction unique (référence),
- le montant total de la commande,
- le lien internet pour réimprimer le(s) billet(s).

Ce document ne pourra en aucun cas servir de billet pour l'accès au musée.

6. Les billets commandés sur ce site devront être imprimés (voir conditions d'impression ci-dessous) soit immédiatement après acceptation du paiement, soit ultérieurement à partir du lien envoyé par courriel à l'adresse e-mail indiquée par l'utilisateur. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la réservation sont correctes.

7. Impression des billets :

L'utilisateur pourra présenter les billets sur un support électronique sur l'écran duquel le code barre devra être lisible au scanner.

L'utilisateur pourra imprimer le ou les billet(s) au format pdf dès la validation de son achat. Il recevra également un lien par courriel permettant d'imprimer ultérieurement le ou les billet(s).

L'utilisateur devra imprimer autant de billets qu'il y a de personnes (chaque billet étant unique).

Le billet imprimé est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier vierge recto-verso sans modification de la taille d'impression, en format portrait (A4 vertical) avec une imprimante laser ou à jet d'encre.

Une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Le code barre imprimé sur le billet ne doit en aucun cas être soustrait à la lecture optique effectuée à l'entrée du musée.

L'utilisateur devra, avant toute commande, s'assurer qu'il dispose de la configuration logicielle et matérielle requise pour imprimer.

8. La facture :

Aussitôt la transaction effectuée, l'utilisateur en est informé sur la fenêtre du navigateur ayant donné lieu à la requête sécurisée. Il reçoit un e-mail de confirmation d'achat. Il a la possibilité d'imprimer une facture depuis son espace personnel.

ARTICLE 3 – LA VENTE DE BILLETS DE GROUPES :

Les groupes doivent obligatoirement réserver leur visite en passant par le service des réservations du musée Granet et de Granet XXème, aucun billet ne pouvant être acheté sur les sites internet du musée Granet ou Cézanne 2025.

Les groupes sont composés de 25 personnes au maximum et bénéficient d'un forfait valable pour un maximum de 25 personnes, indépendamment du prix des prestations facultatives.

Visites de groupes possibles :

- Visite guidée par un conférencier extérieur (visite en droit de parole)
- Visite guidée par un médiateur du musée

3.1 La réservation

L'organisateur de la visite du groupe récupère le formulaire de réservation sur le site du musée Granet et l'envoie préalablement rempli, par mail, au service des réservations à l'adresse suivante : granet-reservation@mairie-aixenprovence.fr

Si le créneau est disponible, le service des réservations enregistrera alors la visite et enverra le devis ou la facture pro forma correspondant au groupe précisant sur ces derniers les modalités de confirmation de réservation et de paiement.

3.2 Edition des billets

Les billets seront édités et remis au responsable du groupe qui les distribuera à l'ensemble des participants le jour de la visite.

3.3 La visite

Tout retard par rapport à l'heure fixée d'arrivée du groupe pourrait entraîner l'annulation de l'activité. Le montant des prestations facturé à l'utilisateur ne pourra faire l'objet d'aucun échange ou remboursement.

ARTICLE 4 : LES ABONNEMENTS

4-1 Le principe de l'abonnement et offre (uniquement vendu aux guichets du musée Granet 2025)

L'abonnement donne droit :

- à l'entrée gratuite au musée Granet et à Granet XXème (hors expositions),
- à l'entrée en tarif réduit au musée Granet et à Granet XXe du 28 juin au 12 octobre 2025 durant l'exposition *Cezanne au Jas de Bouffan*,
- à une visite gratuite et privilégiée des collections permanentes avec un conservateur du musée lorsque les conditions de mises en œuvre par le conservateur le permettent,
- à 5% de réduction à la boutique du musée Granet,
- à une affiche offerte des expositions en cours,
- à l'envoi de la programmation du musée.

4-2 Conditions de validité

La carte d'abonnement est valable un an à compter de la date d'achat.

La carte peut être renouvelée dès 30 jours avant la date de fin de validité.

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

4-3 Conditions d'utilisation

Le contrôle de la carte d'abonnement en cours de validité se fait en billetterie ou au contrôle d'accès du musée ou de son annexe.

La carte d'abonnement est strictement personnelle. Elle ne peut-être prêtée ou échangée. Seuls les titulaires de la carte d'abonnement en cours de validité pourront disposer de l'accès dans le musée et son annexe et des avantages dédiés aux abonnés. La Ville d'Aix-en-Provence se réserve le droit de demander à l'utilisateur un justificatif d'identité complémentaire au niveau du contrôle d'accès.

En cas de fraude avérée sur la carte d'abonnement (identité différente de celle indiquée sur la carte d'abonnement sans déclaration de perte de la part du titulaire), la ville d'Aix-en-Provence se réserve le droit de suspendre ou de désactiver la carte d'abonnement en question.

Aucun remboursement de tout ou partie ne sera effectué.

En cas de non-respect du règlement de visite, la ville d'Aix-en-Provence se réserve le droit de désactiver la carte d'abonnement, sans qu'aucun remboursement ne soit dû pour la période de validité non utilisée.

4-4 Données personnelles nécessaires à l'abonnement

Pour tout abonnement les données personnelles suivantes seront demandées :

- Nom
- Prénom
- Adresse postale
- Numéro de téléphone fixe et/ou mobile
- Adresse mail

Si l'utilisateur ne souhaite pas communiquer ses noms et prénoms et toute donnée permettant de le joindre, la vente de l'abonnement lui sera refusée.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site par scan du code-barre ou QR-Code imprimé sur le billet.

Ne seront acceptés que les billets possédant un code-barre ou QR-Code et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

Le billet est rigoureusement personnel et incessible.

Le billet permet l'entrée aux espaces d'exposition sans passer par la billetterie.

Le billet est uniquement valable pour la visite et le jour qui y sont indiqués.

Le billet donne droit à une entrée unique.

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

Le musée Granet se réserve le droit de refuser toute entrée en cas de présentation d'un billet sans respecter l'une des conditions énoncées ci-dessus.

Les visites sont également soumises au règlement de visite du musée Granet.

ARTICLE 6 – UTILISATION FRAUDULEUSE – PERTE – VOL DE BILLETS

6-1 Utilisation frauduleuse de billets

Le musée Granet refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un code barre ou QR-Code qui aurait déjà été scanné. Seule la première personne présentant un billet sera admise à la visite. Elle sera présumée être le porteur légitime du billet.

6-2 Perte et vol de billets

Le musée Granet décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) billet(s) délivré(s), y compris dans l'enceinte du site.

ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT ET D'ÉCHANGE DES BILLETS

7-1 Délais de rétractation

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

7-2 Echange et annulation

Les billets achetés se seront ni remboursables, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation du fait du musée (conditions définies à l'article 7.3).

Aucun remboursement ne sera accordé aux personnes ayant acheté leur billet en ligne bénéficiant de réduction et ayant payé le plein tarif suite à la non présentation du justificatif.

Aucun remboursement ne sera accordé suite aux erreurs de réservation effectuées par l'internaute sur le site de vente en ligne de musée (erreur de date, de tarif, de prestation, etc.).

Dans le cadre de l'exposition Cezanne au Jas du Bouffan du 28 juin au 12 octobre 2025, se référer à l'article 2.2.

7.3 En cas d'annulation par le musée Granet de la prestation figurant sur le billet

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

Dans le cadre de l'exposition Cezanne au Jas du Bouffan du 28 juin au 12 octobre 2025, se référer à l'article 2.2.

7.4 Annulation des groupes

Aucune validation de prestation de groupe payée par un usager/client ne pourra faire l'objet de remboursement en cas d'annulation ou de non présentation à la visite.

En cas d'obligation par le musée d'annuler la prestation avant que l'utilisateur ait pu commencer l'activité, en dehors de l'article 9 des présentes conditions générales de vente, un report de l'activité sera proposé à l'utilisateur prioritairement. A défaut, un remboursement pourra être réalisé.

ARTICLE 8 – RESPONSABILITÉ

8-1 Pour les prestations

Le musée Granet 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 au fait de l'utilisateur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou à un cas de force majeure tel que tel que précisé à l'Article 9 des présentes conditions générales de vente.

L'utilisateur sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, causé à l'occasion de sa présence sur le site du musée Granet, que ce soit à l'égard du personnel, des usagers ou à l'égard des œuvres.

La ville d'Aix-en-Provence décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, causés par l'utilisateur à l'occasion de sa présence dans l'un des sites ou au cours d'une visite en extérieur organisée par le musée Granet.

8-2 Pour la délivrance des billets

Sauf dysfonctionnement du site museegranet.tickeasy.com (pour l'achat de billets pour Granet XXème) qui lui serait imputable, le musée Granet ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, imputables soit au fait de l'utilisateur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure tel que précisé à l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 9 – FORCE MAJEURE

Le musée Granet ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

ARTICLE 10 – PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du musée Granet ou tout prestataire de service de ce dernier, 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 la réglementation en vigueur.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES et COOKIES

La ville d'Aix-en-Provence met en œuvre un traitement de données à caractère personnel pour la gestion de la vente de billet sur place ou en ligne du musée Granet. La ville d'Aix-en-Provence est responsable de ce traitement. Il est fondé sur le consentement de l'utilisateur, donné dans l'optique exclusive de procéder à l'achat de billet. L'utilisateur peut retirer son consentement à tout moment.

Au titre du Règlement Général de la Protection des Données « RGPD », l'utilisateur dispose, concernant ses données, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité et de retirer son consentement à tout moment. Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite, signée et accompagnée de la copie d'un titre d'identité, adressé au responsable du traitement dont les coordonnées sont mentionnées sur le site internet du musée <https://www.museegranet-aixenprovence.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

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

En cas de refus de communication de ses données, l'utilisateur ne pourra créer son *compte client* ni bénéficier de l'achat de billet.

Les données collectées seront conservées de manière confidentielle jusqu'à trois ans suivant l'inactivité du compte. Au-delà, les données traitées par la ville d'Aix-en-Provence feront l'objet d'un processus d'archivage réglementaire au sens du code du Patrimoine (article L 212-6) et du Code Général des Collectivités Territoriales (L1421-1), selon la politique d'archivage de la politique d'Aix-en-Provence.

Les données sont également données au sous-traitant suivant, VIVATICKET qui traite toutes les données concernées à savoir le nom, prénom, civilité, le pays et l'adresse électronique.

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

L'utilisateur a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle www.cnil.fr s'il estime, après avoir contacté la ville d'Aix-en-Provence, que ses droits ne sont pas respectés ou que le traitement mis en œuvre n'est pas conforme aux règles de protection des données.

Pour toute information sur ses droits Informatique et Liberté, sur les traitement de données personnelles gérées par la ville d'Aix-en-Provence, l'utilisateur peut contacter directement le Délégué à la Protection des Données de la

ville d'Aix-en-Provence, à l'adresse postale suivante ou par mail mentionnés sur le site à l'adresse <https://www.museegranet-aixenprovence.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

L'utilisateur peut également consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir une lettre d'information sur l'actualité du musée Granet. Les données concernées et leur modalité de traitement sont alors identiques au cadre détaillé ci-dessus. Il pourra à tout moment se désinscrire de la newsletter en adressant un courrier électronique ou manuscrit au musée ou encore en exerçant ses droits de suppression de ses données personnelles, conformément aux informations détaillées ci-dessus.

Concernant les cookies, peuvent être également collectées des données concernant l'utilisation du site internet du musée, afin de mieux comprendre les attentes de l'utilisateur et d'améliorer le fonctionnement du site. La politique d'utilisation des cookies est définie sur le site du musée à l'adresse <https://www.museegranet-aixenprovence.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

ARTICLE 12 – INTÉGRALITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'utilisateur et le musée Granet reconnaissent que les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité de l'accord conclu entre elles.

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.

ARTICLE 13 – REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant tout recours judiciaire devant le tribunal administratif de Marseille.

Mise à jour le 07/02/2025

Musée Granet – site Place Saint Jean de Malte – Aix en Provence

Granet XXème – site Chapelle des Pénitents blanc, place Jean Boyer, rue Maréchal Joffre – Aix-en-Provence.

Horaires d'ouverture :

Lundi au dimanche de 12h à 18h hors expositions temporaires pendant lesquelles les horaires sont élargis et consultables sur le site internet ou document de communication du musée.

Pour les conditions d'accès au musée, se référer aux conditions du règlement de visite.