

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE BILLETÉRIE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales** ») s'appliquent entre :

Le Fonds de Dotation LUMA/Arles,

Personne morale de droit privé à but non lucratif régie par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 et le décret n°2009-158 du 11 février 2009,

Dont le siège social est situé 7-9-11 rue de la République, 13200 Arles,

Numéro d'identification SIRET : 80018597700025

Email : info@luma-arles.org

Site internet : www.luma-arles.org

Téléphone : 04.90.47.76.17

(ci-après « **LUMA/Arles** »)

ET

Toute personne physique ou morale effectuant un achat ou une commande auprès de LUMA/Arles,

(ci-après le « **Client** »)

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales préalablement à la validation de sa commande. La validation de la commande vaut acceptation des Conditions Générales sans exception par le Client.

LUMA/Arles se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. En cas de modification, les Conditions Générales en vigueur au jour de la passation de la commande seront appliquées.

I. DÉFINITIONS

« **commande** » : Désigne tout contrat liant le Client à LUMA/Arles permettant l'achat d'une ou plusieurs prestations.

« **client** » : Désigne toute personne physique ou morale effectuant l'achat d'une prestation ou une commande auprès de LUMA/Arles.

« **prestation** » : Constitue une prestation au sens des présentes Conditions Générales l'ensemble des services proposés à la vente par LUMA/Arles notamment billet d'entrée individuel, prestation à séance, prestation datée à destination de groupe, carte d'adhésion tels que détaillés dans les présentes Conditions Générales et mis en vente aux guichets de LUMA/Arles, aux distributeurs automatiques, ou par correspondance (téléphone, courrier et/ou email) et sur les sites de billetterie en ligne.

II. CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

2.1. TARIFS

La consultation du prix des billets est disponible sur le site <https://ticketing.luma-arles.org>

La communication des tarifs spéciaux est effectuée sur demande du Client répondant aux conditions d'obtention de ces tarifs. LUMA/Arles se réserve le droit de demander à tout moment tout document en cours de validité justifiant le tarif réduit ou de gratuité.

Les prix sont établis en euros et le règlement doit être effectué pour la contre-valeur exacte et totale du prix du billet. Un règlement inférieur à ladite contre-valeur ne sera pas pris en compte et pourra rendre caduque la réservation.

Les frais liés aux virements bancaires ou postaux sont à la charge du Client. Pour les pays étrangers le règlement ne peut être effectué que par carte bancaire et exclusivement en euros.

Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

2.2. MODES DE PAIEMENT ACCEPTES

2.1.1. Paiement des droits d'entrée individuels

Les droits d'entrées achetés en ligne sont réglés uniquement par carte bancaire.

Aux guichets de LUMA/Arles, les droits d'entrées peuvent être réglés par carte bancaire, chèque ou espèces.

2.1.2. Paiement des prestations pour les groupes

Les prestations de groupe sont réglées par avance (conformément aux dispositions de l'article 3.2 des présentes conditions générales) par virement bancaire, carte bancaire, chèque ou espèces.

2.3. VALIDITE DES DROITS D'ENTREE

2.3.1. Billets dits « thermiques »

Les billets dits « thermiques » sont des billets matérialisés achetés aux guichets de LUMA/Arles.

Chaque place achetée correspond un billet. Chaque billet est pourvu d'un code barre unique qui sera scanné à l'entrée des espaces.

2.3.2. Billet dit « e-billets »

Le Client peut effectuer son achat de chez lui et obtenir ses billets de façon instantanée.

Le billet dit « e-billet » est imprimable à domicile sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet.

Pour être valides, ces billets doivent être soit présentés sur smartphone à l'entrée des espaces, soit imprimés sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso, sans modification de son format original.

Chaque place achetée correspond à un billet. Chaque e-billet est pourvu d'un code barre unique.

La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée à l'aide de lecteurs de code-barres. Il est

impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet.

La reproduction de billets est interdite. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Il est recommandé au Client de conserver son billet en lieu sûr et d'utiliser exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter son billet.

LUMA/Arles se réserve le droit de refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant.

LUMA/Arles n'est notamment pas contrainte de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

L'acheteur des billets doit prendre toutes les mesures de précaution requises pour conserver secret son mot de passe et pour empêcher toute utilisation par des personnes non autorisées ou toute infraction, (notamment empêcher toute reproduction, duplication ou contrefaçon du billet d'une quelconque manière, ou le mettre à disposition à de telles fins).

LUMA/Arles décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression du billet imprimable à domicile dans la mesure où elle ne les a pas provoquées intentionnellement ou par suite de négligences, notamment en cas de perte, vol ou utilisation illicite du billet imprimable à domicile.

Le remboursement du paiement des manifestations annulées avec des billets imprimables à domicile s'effectue automatiquement vis-à-vis de l'acheteur de billets au moyen d'un crédit sur la carte de crédit indiquée lors du processus de commande. Le droit au remboursement revient exclusivement à l'acheteur de billets qui est porté sur le billet imprimable à domicile et il n'est pas transmissible.

2.4. DUPLICATAS

Aucun duplicata ne sera délivré même en cas de perte ou de vol.

Les billets imprimables à domicile (billets dit « dématérialisés ») sont disponibles en permanence jusqu'à la date de l'évènement sur le site internet sur lequel le client a acheté ses billets ou, s'ils ont été achetés via le site internet de LUMA/Arles, peuvent être renvoyés au Client sur simple demande. Il n'en est pas délivré de duplicata. Il est rappelé que seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet.

2.5. PERTE OU VOL DES DROITS D'ENTREE

LUMA/Arles décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) droit(s) d'entrée, y compris dans l'enceinte du site concerné.

2.6. UTILISATION FRAUDULEUSE

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un droit d'entrée de quelque manière que ce soit.

Toute personne qui reproduirait illégalement un droit d'entrée et/ou utiliserait un droit d'entrée contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

LUMA/Arles refusera l'accès au site à tout porteur d'un droit d'entrée comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné.

Il est strictement interdit de céder son droit d'entrée à un prix supérieur au prix figurant sur le droit d'entrée.

2.7. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LUMA/ARLES

LUMA/Arles se réserve le droit de modifier ses prestations dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour proposer ces dernières telles qu'elles étaient prévues.

En cas d'annulation par LUMA/Arles de la prestation figurant sur le billet ou sur le bulletin de réservation, il contactera le Client au plus vite pour l'en informer et si possible lui proposer le report de la prestation concernée.

Si le report est impossible, le Client pourra être remboursé. Il devra en faire la demande dans un délai de trois mois à compter de la date d'annulation ou de modification sur présentation du billet non invalidé et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire avec sa date d'expiration), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

Par mail : info@luma-arles.org

Par courrier adressé à :

Fonds de Dotation LUMA/Arles
Service Annulations
7-9-11 rue de la République
13200 Arles

2.8. DEMANDE DE REMBOURSEMENTS ET D'ÉCHANGES

Conformément à l'article L 121-20-4 du code de la Consommation, la vente de droits d'entrée pour un musée ou à de prestations liées à celui-ci est assimilée à une prestation de services de loisirs et n'ouvre à aucun droit à un délai de rétractation.

Il est également expressément rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-21-8 et L 121-20-4 du Code de la consommation, le Client ne peut exercer son droit de rétractation ni concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent les spectacles).

En conséquence, les droits d'entrée achetés ne sont ni remboursables, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation par LUMA/Arles de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies ci-dessous.

L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini aux présentes Conditions Générales.

L'organisateur, le diffuseur ou le producteur se réservent la possibilité d'apporter toute modification sur le programme et la distribution du spectacle qui ne sont pas garantis.

2.9. RESPONSABILITE

LUMA/Arles 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 tel que défini aux présentes Conditions Générales.

2.10. FORCE MAJEURE

Le Client et LUMA/Arles ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence et les tribunaux français.

2.11. RECLAMATIONS

Toute réclamation devra être formulée par écrit et adressée à LUMA/Arles par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse suivante :

Fonds de Dotation LUMA/Arles
Service Réclamations
7-9-11 rue de la République
13200 Arles

Pour tout délai, le cachet de la poste fera foi.

Pour toute billetterie de prestations dont LUMA/Arles n'est pas le producteur, se reporter aux conditions générales de vente du lieu de la manifestation ou du producteur.

2.12. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES - DROIT D'ACCES AU FICHER

Les informations nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement des commandes ainsi qu'à l'édition des droits d'entrée et des factures.

Les données personnelles collectées sont traitées par LUMA/Arles dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Liberté » :

- Le Client est informé que ce traitement autorisé d'informations a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.
- Le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit auprès de LUMA/Arles en envoyant un courrier en ce sens auquel il joindra un justificatif de son identité (photocopie d'une pièce d'identité) à l'adresse suivante :

Par courrier :

Fonds de Dotation LUMA/Arles
Service CNIL
7-9-11 rue de la République
13200 Arles

Par mail : info@luma-arles.org

Le Client concerné peut consentir au moment de la collecte de ses informations personnelles à recevoir des lettres d'information sur l'actualité des expositions, les événements et les offres promotionnelles éditées par LUMA/Arles.

Pour cela, il lui suffit de cocher la case correspondante. Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, il peut à tout moment demander sa désinscription des fichiers de LUMA/Arles :

- en cliquant sur le lien de désabonnement situé en pied de page de la newsletter ou de l'emailing.
- ou en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : info@luma-arles.org

2.13. REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que toute commande passée par le Client sont régies par la loi française.

En cas de litige, le Client est informé qu'il peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

2.14. CONTROLE ET SECURITE SUR LE SITE

Les Clients s'engagent, expressément, à se soumettre à toutes mesures de contrôle ou de vérification destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens dans l'enceinte des salles de spectacles/d'exposition LUMA/Arles.

Dans ce cadre, une fouille pourra être effectuée au point de contrôle d'entrée à laquelle le Client devra prêter son concours.

Le Client doit, à tout moment, être en mesure de présenter son billet au représentant de LUMA/Arles.

Sauf cas exceptionnel (où il sera délivré, à la demande du Client et avec l'accord de LUMA/Arles, une contremarque de sortie valable uniquement avec le billet initialement acquis), toute sortie de l'enceinte de LUMA/Arles est à considérer comme définitive et mettant fin à la relation contractuelle.

LUMA/Arles se réserve le droit de refuser l'accès du site et de la salle à tout détenteur d'un billet acquis de manière illicite.

2.15. PHOTOS ET ENREGISTREMENTS

Conformément aux dispositions du droit de la propriété littéraire et artistique et du droit à l'image, les billets ne confèrent aux Clients, aucun droit à un enregistrement du spectacle à quelque titre que ce soit et par quelque moyen technique que ce soit.

Tout enregistrement, sous quelque forme que ce soit, y compris photographiquement, est strictement interdit.

LUMA/Arles et/ou l'organisateur de la manifestation se réservent le droit d'appréhender à titre conservatoire les supports techniques ayant permis l'enregistrement et de solliciter réparation des préjudices subis.

Tout spectacle/exposition/événement est susceptible de faire l'objet d'un enregistrement vidéo ou d'une retransmission télévisuelle ou par tout autre moyen de diffusion. Dans ce cas, le Client est averti par affichage avant d'accéder dans la salle.

2.16. PARKING

Sauf disposition contraire spécifiquement prévue sur le droit d'entrée, les droits d'entrée ne comprennent pas l'accès au parking.

III. CONDITIONS SPÉCIFIQUES À CERTAINES PRESTATIONS

3.1. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX VENTES DE BILLETS D'ENTREE INDIVIDUELS

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de droits d'entrée individuels et de prestations à séance achetées aux guichets de LUMA/Arles et sur le site internet de billetterie //ticketing.luma-arles.com

3.1.2. Caractéristique des droits d'entrées individuels et prestations à séance

- ✓ Droit d'entrée « Expositions »

Le droit d'entrée est valable le jour choisi, pour une seule entrée par espace. Il donne accès aux expositions.

Toute sortie de chaque espace est définitive.

✓ Droit d'entrée « Spectacles et événements »

Le droit d'entrée d'un spectacle, d'un concert, ou d'un autre événement à destination du public individuel donne accès à l'espace où se déroule l'événement en question.

Les ventes des droits d'entrée de prestations à séance sont traitées dans la limite des contingents alloués à une offre.

Toute sortie de l'espace dans lequel est organisé l'événement est définitive.

✓ « Visites guidées Exposition »

Les droits d'entrée « Visites guidées Exposition » donnent accès à l'espace où est organisée l'exposition en question.

Les droits d'entrée aux visites guidées « Exposition » sont accessibles en ligne ou aux guichets de LUMA/Arles.

Les Groupes sont constitués librement par LUMA/Arles dans la limite de 25 personnes maximum par groupe. La durée de la visite est de 1h15 à 1h30.

✓ « Visite guidée Maison du Chantier »

Les droits d'entrée « Visites guidées Maison du Chantier » donnent accès à l'espace « Maison du Chantier » où se déroule l'événement en question.

Les visites guidées Maison du Chantier sont gratuites.

La réservation est effectuée en ligne ou aux guichets de LUMA/Arles, selon disponibilité suivant calendrier proposé par LUMA/Arles.

Les Groupes sont constitués librement par LUMA/Arles dans la limite de 15 personnes maximum par groupe. La durée de la visite est de 1h15 à 1h30.

3.1.3. Modalités d'achat

✓ Droits d'entrée disponibles en vente en ligne :

- Billet « Expositions »
- Billet « Visite guidée Maison du chantier »
- Billet « Visite guidée Exposition »
- Billet « Spectacle et événements »
- Billet « Offre couplée spectacle et exposition et restaurant »
- Billet « Offre couplée spectacle et restaurant »
- Billet « Offre couplée spectacle et exposition »

Les droits d'entrée peuvent être imprimés dès réception de la confirmation de commande par email. Un lien est également envoyé par email, permettant au client d'imprimer ultérieurement ses droits d'entrée ou son bon d'échange.

✓ Droits d'entrée disponibles en vente aux caisses sur place :

- Billet « Expositions »
- Billet « Visite guidée Maison du chantier »
- Billet « Visite guidée Exposition »

- Billet « Spectacle et événements »
- Billet « Offre couplée spectacle et exposition et restaurant »
- Billet « Offre couplée spectacle et restaurant »
- Billet « Offre couplée spectacle et exposition »
- ✓ Droits d'entrée disponibles uniquement sur réservation par email à l'adresse : maisonduchantier@luma-arles.org
- Forfait « prestation guidage » à destination des groupes

3.1.4. Prix et modalité de paiement

Le prix des droits d'entrée individuels ou des prestations à séance (valeur faciale) est indiqué en euros toutes taxes et frais de gestion inclus.

Les tarifs et droits à réduction ou gratuité sont annexés aux présentes Conditions Générales.

LUMA/Arles se réserve le droit de modifier les prix des droits d'entrée individuels et des prestations à séance à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes Conditions Générales sera refusé par LUMA/Arles. Les modes de paiement acceptés sont annexés aux présentes Conditions Générales.

Les droits d'entrée vendus en ligne sont des droits d'entrée plein tarif, valables exclusivement pour le jour choisi. L'obtention d'un billet à tarif réduit se fait uniquement aux caisses de LUMA/Arles, sur présentation d'un justificatif. En achetant son billet en ligne, le Client renonce donc à bénéficier de toute autre réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour cette visite.

3.1.5. Obtention des droits d'entrée

Les droits d'entrée sont selon canal de vente :

- Imprimables par le Client ou accessibles depuis son mobile via son espace personnel dès la validation du paiement de sa commande, lors d'un achat par internet ; ou
- Délivrés aux guichets de LUMA/Arles lors d'un achat sur place.

3.1.6. Conditions d'utilisation des droits d'entrée

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du code-barres inscrit sur le billet.

Le billet est personnel et incessible.

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

Concernant les droits d'entrée imprimés par le Client, ne seront acceptés que les droits d'entrée imprimés sur papier blanc format A4 possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

Tout billet gratuit ou comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de la gratuité ou de ce tarif réduit. Seuls les documents annexés en fin de document en cours de validité sont acceptés pour justifier la gratuité ou la réduction.

Le billet est uniquement valable pour la visite et la période mentionnées lors de la commande.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article, LUMA/Arles se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à l'événement concernée.

3.1.6. Conditions d'annulation

Conformément à l'article L 121-20-4 du code de la Consommation, la vente de droits d'entrée pour un musée ou à de prestations liées à celui-ci est assimilée à une prestation de services de loisirs et n'ouvre à aucun droit à un délai de rétractation.

Les droits d'entrée achetés ne sont ni remboursables, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation par LUMA/Arles de la Prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies ci-dessous.

L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini aux présentes des Conditions Générales.

3.2. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX VENTES DES PRESTATIONS DE GROUPE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la vente des prestations datées à destination des groupes constitués effectuée après réservation faite par email à l'adresse maisonduchantier@luma-arles.org.

Les réservations sont traitées dans la limite des quotas alloués à une offre.

3.2.1. Caractéristiques des prestations datées à destination de groupes constitués

✓ Visite guidées

Il existe 2 parcours de visites guidées réalisées par un médiateur culturel de LUMA/Arles :

- Visite maison du chantier
- Visite des expositions de LUMA/Arles

Les visites guidées sont proposées, sous réserve de disponibilité et dans la limite des places disponibles, en plusieurs langues : français, anglais.

Le nombre constitutif du groupe va de 10 à 25 personnes.

La durée de la visite est de 1h15 à 1h30.

La demande de réservation est obligatoire, se fait uniquement par email à l'adresse maisonduchantier@luma-arles.org. La réservation doit être effectuée au minimum deux (2) semaines avant la date de la prestation.

Sauf accord contraire écrit de LUMA/Arles, le Client s'acquiesce du règlement de sa visite en amont de celle-ci (au minimum 3 jours avant la visite) afin de la confirmer. A défaut de règlement, la réservation retenue sera annulée. Une fois sa visite réglée, le client obtient une confirmation de réservation par email.

Le prix de la visite conférence est établi selon un forfait qui comprend les droits d'entrée pour chaque membre du groupe, les frais de réservation et les frais de conférencier, pour la totalité du groupe.

✓ Visites de groupe libres

Les visites libres ne peuvent se dérouler que s'agissant des visites des expositions de LUMA/Arles.

Le nombre constitutif du groupe va de 10 à 25 personnes.

La durée de la visite est de 1h15 à 1h30.

La demande de réservation est obligatoire, se fait uniquement par email à l'adresse maisonduchantier@luma-arles.org. Elle doit être effectuée au minimum deux (2) semaines avant la date de la prestation.

Sauf accord contraire écrit de LUMA/Arles, le Client s'acquitte du règlement de sa visite en amont de celle-ci (au minimum 3 jours avant la visite) afin de la confirmer. A défaut de règlement, la réservation retenue sera annulée. Une fois sa visite réglée, le client obtient son billet par email (via un lien permettant de télécharger celui-ci sur l'espace personnel en ligne) ou par courrier.

La demande de réservation est obligatoire, se fait uniquement par email à l'adresse maisonduchantier@luma-arles.org. La réservation doit être effectuée au minimum deux (2) semaines avant la date de la prestation.

Sauf accord contraire écrit de LUMA/Arles, le Client s'acquitte du règlement de sa visite en amont de celle-ci (au minimum 3 jours avant la visite) afin de la confirmer. A défaut de règlement, la réservation retenue sera annulée. Une fois sa visite réglée, le client obtient la confirmation de sa réservation par email.

Le prix de la visite est établi selon un forfait qui comprend les droits d'entrée pour chaque membre du groupe et les frais de réservation, pour la totalité du groupe.

3.2.2. Prix et modalités de paiement

Les prix (valeur faciale) des prestations à destination des groupes constitués sont indiqués en euros toutes taxes et frais de gestion inclus.

Les tarifs et droits à réduction ou gratuité sont annexés aux présentes conditions générales.

LUMA/Arles se réserve le droit de modifier les prix des prestations datées à destination des groupes constitués à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales sera refusé par LUMA/Arles. Les modes de paiement acceptés sont annexés aux présentes conditions générales.

Toute commande de prestations datées à destination des groupes constitués, quelle que soit son origine, est payable en euros.

Toute prestation datée à destination des groupes constitués est payable d'avance, au minimum 21 jours avant la prestation pour les visites conférences et au moins 7 jours avant la prestation pour les visites libres. Sans réception du règlement à ces dates, les options prises seront automatiquement annulées.

3.2.3. Confirmation de commande

Les commandes de prestations datées à destination des groupes constitués ne sont définitivement confirmées et n'engagent LUMA/Arles qu'à réception du paiement.

3.2.4. Conditions d'utilisation

Le billet est réceptionné par le Client en amont de sa visite, dès réception par LUMA/Arles du règlement. Il fait office de droit d'entrée et doit obligatoirement être présenté le jour de la visite aux contrôles de LUMA/Arles. L'entrée dans les espaces de visite pourra être refusée à tout groupe ne présentant par son billet.

LUMA/Arles se réserve le droit de contrôler l'identité du/des membres du groupe ayant acheté une prestation datée à destination d'un groupe constitué de personne bénéficiant d'un tarif réduit et/ou gratuit au moyen d'une pièce d'identité ou d'un justificatif en cours de validité.

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

Les prestations à destination des groupes se font sous la conduite d'un responsable de groupe qui s'engage à faire respecter l'ensemble du règlement 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 du musée doivent s'effectuer dans le calme.

L'effectif de chaque groupe devra respecter le nombre de personnes indiqué sur la confirmation de réservation.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article, LUMA/Arles se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation.

3.2.5. Annulation et change d'une prestation de groupe

✓ Retard pour les groupes « avec médiateur culturel »

En cas de retard de la part du groupe, LUMA/Arles écourtera la prestation d'une durée équivalente au retard. Le parcours ne sera donc pas complet et l'horaire de fin de visite restera inchangé. Pour tout retard supérieur à 20 minutes par rapport à l'heure de visite indiquée sur le billet de la part du groupe (lors de la présentation du responsable à l'accueil des groupes) LUMA/Arles se réserve le droit de ne pas assurer la prestation sans que le Client ne puisse demander le remboursement du montant acquitté.

En cas de retard supérieur à 20 minutes de la part du médiateur culturel de LUMA/Arles, le groupe pourra accéder à l'espace choisi au préalable et un nouveau créneau de visite lui sera proposé gratuitement.

✓ Annulation des visites de groupe « libres » ou « avec médiateur culturel »

Si le paiement de la visite n'a pas été réceptionné au plus tard 3 jours avant la date de la visite, LUMA/Arles se réserve le droit d'annuler automatiquement la visite et, le cas échéant, le médiateur culturel. LUMA/Arles n'effectue aucun remboursement suite à une annulation par le client d'une visite libre ou d'une visite avec médiateur culturel au préalable payée.

✓ Modification des visites de groupe « libres » ou « avec médiateur culturel »

Avant réception du paiement par LUMA/Arles, le client peut modifier la date de sa visite (sous réserve de disponibilité) et la taille du groupe.

Après réception du paiement, aucune modification (taille du groupe, date etc.) ne peut intervenir sur la visite. L'annulation d'une visite par le Client après son règlement ne peut donner lieu à aucun remboursement.

3.3. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SPECTACLES

3.3.1. Reprise, remboursement et modification

Les billets ne sont ni repris ni remboursés ; ils sont valables uniquement pour la représentation pour laquelle ils ont été émis.

Il est expressément rappelé qu'aux termes de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le Client ne peut pas exercer son droit de rétractation concernant les prestations de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée (catégorie dans laquelle entrent les spectacles).

Ceux-ci ne feront donc l'objet d'aucun remboursement, lesdites prestations de services étant en tout état de cause désignées comme telles aux clients, avant la conclusion de la vente, dans la description de l'offre.

L'organisateur, le diffuseur ou le producteur se réservent la possibilité d'apporter toute modification sur le programme et la distribution du spectacle qui ne sont pas garantis.

3.3.2. Horaires du spectacle

Le spectacle débute à l'heure indiquée sur les billets. Seul l'horaire porté sur les billets est garanti et valable. Aucun remboursement ne sera consenti au client spectateur retardataire.

Le placement au siège numéroté est garanti uniquement jusqu'au lever de rideau du spectacle.

Les portes de la salle sont fermées dès le début du spectacle et par respect pour le public et les artistes, le placement aux places numérotées n'est garanti que jusqu'au lever de rideau. Aucun remboursement ou échange ne sera accepté en cas de retard, l'horaire des spectacles étant clairement annoncé lors de l'achat et indiqué sur les billets.

3.3.3. Annulation

Les Clients sont invités à vérifier 24 heures avant la représentation pour laquelle ils ont acheté des billets que celle-ci est bien maintenue sans modification. Cette vérification est possible sur le site internet de LUMA/Arles.

3.3.4. Responsabilité

LUMA/Arles décline toute responsabilité pour les dommages, de quelque nature que ce soit, qui pourraient atteindre directement ou indirectement les effets, objets ou matériels apportés par le spectateur et qui n'auraient pas fait l'objet d'un dépôt au vestiaire, ledit dépôt étant soumis aux conditions générales de fonctionnement des vestiaires.

LUMA/Arles décline toute responsabilité en cas d'achat de billets en dehors des points de vente habilités et ne saurait, à quelque titre que ce soit, être tenu par ladite vente. Seuls sont habilités les points de vente émettant des billets et non des contremarques. L'obligation de vérification est à la charge du Client.

La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant sur le billet est formellement interdite.

LUMA/Arles, lorsqu'il n'est pas le producteur, ne peut être tenu pour responsable :

- en cas d'annulation ou de report d'un spectacle
- du contenu du spectacle
- de la distribution artistique
- de toute modification du programme
- de toute modification de l'horaire du spectacle

Il est fortement déconseillé de se déplacer en cours de spectacle, en cas d'accident, la responsabilité de LUMA/Arles ne saurait être engagée.

Les Clients sont responsables de tout dommage direct ou indirect qu'ils pourraient causer à l'occasion de leur présence à LUMA/Arles.

Le Client est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence à LUMA/Arles et devra en répondre, civilement ou pénalement.

3.4. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX VENTES DE BILLETS A PRESTATIONS GROUPEES

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de droits d'entrée individuels pour prestations groupées achetés aux guichets de LUMA/Arles et sur le site internet de billetterie //ticketing.luma-arles.com.

3.4.1. Caractéristiques des prestations groupées

Temporairement, LUMA/Arles peut proposer plusieurs offres couplées pour la réalisation dans une même journée de plusieurs prestations.

Les réservations sont traitées dans la limite des quotas alloués à une offre.

- ✓ Billet « Offre couplée spectacle et exposition et restaurant »

Cette offre couplée comprend l'entrée à une exposition et à un spectacle ainsi qu'un dîner au restaurant Le Réfectoire (Entrée-Plat-Café gourmand-1 boisson)

- ✓ Billet « Offre couplée spectacle et restaurant »

Cette offre couplée comprend l'entrée à un spectacle ainsi qu'un dîner au restaurant Le Réfectoire (Entrée-Plat-Café gourmand-1 boisson)

- ✓ Billet « Offre couplée spectacle et exposition »

Cette offre couplée comprend l'entrée à une exposition ainsi qu'à un spectacle.

3.4.2. Prix et modalités de paiement

Les prix (valeur faciale) des prestations groupées sont indiqués en euros toutes taxes et frais de gestion inclus.

Les tarifs et droits à réduction ou gratuité sont annexés aux présentes conditions générales.

LUMA/Arles se réserve le droit de modifier les prix des prestations groupées à tout moment. Toutefois, ces modifications seront sans effet sur le prix des commandes ayant été préalablement payées.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales sera refusé par LUMA/Arles. Les modes de paiement acceptés sont annexés aux présentes Conditions Générales.

Toute commande de prestations groupées, quelle que soit son origine, est payable en euros.

3.4.3. Conditions d'utilisation

Le billet fait office de droit d'entrée et doit obligatoirement être présenté le jour de la visite aux contrôles de LUMA/Arles. Les prestations pourront être refusées à toute personne ne présentant pas son billet.

Le droit d'entrée (billet) doit être conservé jusqu'à la fin des prestations et peut faire l'objet d'un contrôle à tout moment.

3.4.3. Annulations

Les droits d'entrée achetés ne sont ni remboursables, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation par LUMA/Arles de la Prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales.

L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini aux présentes Conditions Générales.