

Informations Editeur

Fonds de Dotation Luma/Arles

7-9-11 rue de la République – 13200 Arles

Siret : 800 185 977 00017

APE : 9499Z

Tel : 04 88 65 83 09

Rédaction du site Internet

Fonds de Dotation Luma/Arles

7-9-11 rue de la République – 13200 Arles

France

Siret : 800 185 977 00017

APE : 9499Z

Contacts

Pour toute demande concernant la presse, merci de contacter le service de la communication : press@luma-arles.org

Pour toute autre demande, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : info@luma-arles.org

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Champ d'application des conditions d'utilisation

L'accès et la navigation sur le site internet www.luma-arles.org (le « Site ») sont régis par les présentes conditions générales d'utilisation (le « Conditions d'Utilisation »).

Vous vous engagez par conséquent à prendre attentivement connaissance de ces Conditions d'Utilisation avant toute utilisation du Site et à vous y référer régulièrement préalablement à chaque visite afin de prendre connaissance de la dernière version des Conditions d'Utilisation. Si vous n'adhérez pas à tout ou partie des dispositions de ces Conditions d'Utilisation, veuillez-vous abstenir d'utiliser le Site, ou les services auxquels il donne accès.

Le Fonds de Dotation LUMA/Arles se réserve le droit de modifier les Conditions d'Utilisation à tout moment. Dans ce cas, les Conditions d'Utilisation modifiées entreront en

vigueur à compter de leur mise en ligne. Aussi, nous vous recommandons donc de lire régulièrement les Conditions d'Utilisation lors de chaque visite. Vous êtes informé que ce sont les Conditions d'Utilisation dans leur dernière version qui régiront votre accès et votre utilisation du Site ou des services, si vous y accédez et les utilisez à la suite d'une modification.

Responsabilité

Les informations fournies sur le Site le sont à titre informatif. Le Fonds de Dotation LUMA/Arles s'efforce d'assurer au mieux de ses possibilités l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur ce Site, dont il se réserve le droit de corriger, à tout moment et sans préavis, le contenu. Toutefois, le Fonds de Dotation LUMA/Arles ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations mises à disposition sur ce Site. En conséquence, l'utilisateur reconnaît utiliser ces informations sous sa responsabilité exclusive.

En conséquence, le Fonds de Dotation LUMA/Arles décline toute responsabilité :

- Pour toute inexactitude ou omission portant sur des informations disponibles sur le Site ;
- Pour tout dommage résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le Site ;
- Et plus généralement pour tout dommage indirect, quelles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, en ce compris notamment les coûts pouvant survenir du fait de l'acquisition de biens proposés sur le Site, les pertes de profits, de clientèle, de données ou toute autre perte de biens incorporels pouvant survenir en raison de l'accès de quiconque au Site ou de l'impossibilité d'y accéder directement ou indirectement de ce dernier.

Certains services interactifs présents sur le Site ou présents sur d'autres sites et accessibles par le Site nécessitent un code d'accès ou un mot de passe qui sont fournis par le gestionnaire de ces services. Les codes d'accès et les mots de passe sont confidentiels, personnels, incessibles et intransmissibles. L'utilisateur est responsable de la gestion et de la conservation de ses codes d'accès et mots de passe dans les conditions prévues dans les conditions générales d'utilisation de ces sites.

Vous déclarez accepter les caractéristiques et les limites d'internet. Vous reconnaissez en particulier avoir connaissance de la nature du réseau internet et notamment de ses performances techniques.

Par conséquent, la responsabilité du Fonds de Dotation LUMA/Arles ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit, et sans que cette liste ne soit limitative, en cas d'utilisation par un tiers de votre identifiant et de votre mot de passe ni en cas de modification, suspension ou interruption du Site qui résulterait de votre fait, du fait insurmontable et imprévisible d'un tiers ou d'un cas de force majeure.

Le Fonds de Dotation LUMA/Arles n'assume aucune responsabilité relative à une utilisation inappropriée des services ou de leurs contenus.

Interruption

Compte tenu de la nature évolutive du Site, le Fonds de Dotation LUMA/Arles pourra être contraint d'interrompre l'accès au Site en cas de maintenance, d'évolution technologique, de dysfonctionnement ou de fait d'un tiers.

Toute interruption de l'accès au Site sera notifiée préalablement au moyen d'un avertissement figurant sur la page d'accueil du Site, ou par tout autre procédé.

Le Fonds de Dotation LUMA/Arles mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour rétablir l'accès dans les meilleurs délais.

Liens

Le Site peut inclure des liens vers d'autres sites web ou d'autres sources internet. Dans la mesure où le Fonds de Dotation LUMA/Arles ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, il ne saurait être tenu responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou tout autre matériel disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes. De plus, le Fonds de Dotation LUMA/Arles ne pourra être tenu responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués consécutifs ou en relation directe ou indirecte avec l'utilisation ou avec le fait d'avoir fait confiance au contenu, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

Propriété Intellectuelle et informations publiques culturelles

1) La structure générale du Site, ainsi que les logiciels et les bases de données sont la propriété exclusive du Fonds de Dotation LUMA/Arles. Toute reproduction, toute représentation totale ou partielle, toute utilisation, toute adaptation, toute mise à disposition ou modification de ces éléments par quelque procédé que ce soit, par quelque personne que ce soit et par quelque moyen que ce soit (notamment la vente, la commercialisation, la location, etc.) sans l'autorisation expresse de l'institution, des éventuels auteurs ou de leurs ayants droits est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon au sens du code de la propriété intellectuelle.

2) Les contenus scientifiques, culturels et pédagogiques (textes, documents sonores, audiovisuels et multimédia, sans que cette énumération soit limitative) ainsi que les reproductions iconographiques et photographiques des œuvres présentés dans ce site avec une signature ou un © sont protégés au titre du droit de la propriété intellectuelle.

Parmi ces informations publiques culturelles, seules peuvent être réutilisées au sens de l'article 11 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 les photographies et textes aux conditions définies ci-après :

Photographies

Les photographies créditées © Fonds de Dotation LUMA/Arles sont la propriété exclusive du Fonds de Dotation LUMA/Arles et sont utilisées par le Fonds de Dotation LUMA/Arles avec l'autorisation de leurs auteurs ou ayants-droits. Toute réutilisation, que ce soit à des fins commerciales ou non-commerciales, n'est autorisée qu'avec accord préalable et sous condition de la mention de la source et de l'auteur. Pour toute réutilisation commerciale et/ou

éditoriale d'image des collections du Fonds de Dotation LUMA/Arles, veuillez contacter press@luma-arles.org

Ecrits

Le Fonds de Dotation LUMA/Arles est cessionnaire des textes des parcours de visites et de notices d'œuvres. Toute réutilisation de ces écrits est libre, à la condition que ces derniers ne soient pas altérés, que leur sens ne soit pas dénaturé, et que leurs sources et la date de leur dernière mise à jour soient mentionnées. Toute réutilisation commerciale est soumise à l'accord préalable et exprès du Fonds de Dotation LUMA/Arles.

3) Les marques du Fonds de Dotation LUMA/Arles et de ses partenaires, ainsi que les logos figurant sur le site sont des marques déposées et enregistrées auprès de l'INPI et sont, à ce titre, protégés par un droit de propriété industrielle.

Toute reproduction totale ou partielle de ces marques et/ou de ces logos effectués à partir des éléments du site sans l'autorisation expresse de leurs propriétaires est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon au sens du code de la propriété intellectuelle.

Informations publiques administratives

Les contenus informatifs et de programmation de ce site sont des informations publiques administratives au sens de l'article 10 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978. Toute réutilisation de ces informations est libre, à la condition que ces dernières ne soient pas altérées, que leur sens ne soit pas dénaturé, et que leurs sources et la date de leur dernière mise à jour soient mentionnées.

Aucun transfert de propriété des informations publiques administratives n'est opéré au profit du réutilisateur. Ce dernier bénéficie d'un droit personnel et non exclusif de réutilisation de ces informations publiques administratives. Toute personne réutilisant des informations publiques en violation des prescriptions susmentionnées est passible d'une amende prononcée par la commission d'accès aux documents administratifs.

Données personnelles

Les conditions de traitement de vos données à caractère personnel dans le cadre de votre navigation sur le Site sont décrites dans la Politique de Confidentialité que nous vous invitons à lire attentivement.

Divers

Si l'une quelconque des clauses est tenue pour nulle ou non avenue, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité des autres clauses. Le défaut pour le Fonds de Dotation LUMA/Arles d'exercer l'un des quelconques droits résultant des présentes Conditions d'Utilisation ne constitue pas une renonciation à faire valoir tout ou partie de ses droits.

Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions d'Utilisation sont soumises au droit français.

Tout litige qui surviendrait concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes Conditions d'Utilisation relèvera de la compétence exclusive des tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de Paris, à l'exception des cas où cette clause serait réputée non écrite en application de l'article 48 du Code de procédure civile.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Protection des données à caractère personnel

Vos données personnelles peuvent être collectées lors de la navigation sur ce site Internet.

De même, les messages électroniques envoyés au Fonds de Dotation LUMA/Arles et les adresses électroniques utilisées pour l'envoi d'informations complémentaires sont susceptibles d'être conservées.

En application des articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez, gratuitement, d'un droit d'accès, de rectification, de modification et d'opposition aux données qui vous concernent ou concernent les personnes décédées dont vous êtes les ayants-cause. Si vous souhaitez exercer ce droit vous pouvez vous adresser à la rédaction du site par courrier à l'adresse ci-dessus.

Protection des mineurs

La fourniture des données à caractère personnel sur ce site internet est exclusivement réservé aux personnes majeures. Les mineurs sont formellement interdits de fournir leurs données à caractère personnel ou celles de leurs amis, ainsi que de souscrire à des services en ligne sans une autorisation du titulaire de l'autorité parentale. Le Fonds de Dotation LUMA/Arles supprimera ces données si il en a connaissance. Les personnes en charge de l'autorité parentale peuvent également obtenir un accès aux données des mineurs ou la suppression de leurs données conformément aux dispositions de la section « Protection des données personnelles » ci-dessous.

Cookies

L'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le site un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le cookie est un bloc de données qui ne permet pas d'identifier les utilisateurs mais sert à enregistrer les informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site. Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookie et éventuellement, de la refuser de la manière décrite à l'adresse suivante : www.cnil.fr. L'utilisateur dispose de l'ensemble des droits susvisés s'agissant des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus.

*Liens hypertextes *

Le site du Fonds de Dotation LUMA/Arles autorise la mise en place d'un lien hypertexte pointant vers son contenu dès lors qu'il ne crée pas de confusion sur la source des services et/ou contenus produits et/ou détenus par le Fonds de Dotation LUMA/Arles et sous réserve de :

- ne pas utiliser la technique du lien profond (“deep linking”), c’est-à-dire que les pages du site info@luma-arles.org ne doivent pas être imbriquées à l’intérieur des pages d’un autre site, mais accessibles par l’ouverture d’une fenêtre.

- mentionner la source qui pointera grâce à un lien hypertexte directement sur le contenu visé.

- Les informations utilisées ne doivent l’être qu’à des fins personnelles, associatives ou professionnelles ; toute utilisation à des fins commerciales ou publicitaires est exclue.

Attention ! Cette autorisation ne s’applique pas aux sites internet diffusant des informations à caractère polémique, pornographique, xénophobe ou pouvant, dans une plus large mesure porter atteinte à la sensibilité du plus grand nombre ; et aux sites internet portant atteinte aux intérêts matériels ou moraux du Fonds de Dotation LUMA/Arles.

Pour d’autres utilisations, veuillez nous consulter par courrier à l’adresse mentionnée ci-dessus ou par mail à info@luma-arles.org

Mise à jour

La présente politique de confidentialité est susceptible d’être mise à jour régulièrement selon les modifications législatives et règlementaires ou les évolution du site internet. Nous vous invitons donc à la consulter régulièrement lors de vos visites sur le site.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 aout 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 acceptés

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. Validité des droits d'entrée

2.3.1. Billets dits « thermiques »

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

Chaque place achetée correspond à 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'entrée

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. Responsabilité

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. Réclamations ***

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 données personnelles – Droit d'accès au fichier

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. Règlement 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. Contrôle et sécurité 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 spécifiques aux ventes de billets d'entrée individuels

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de droits d'entrée individuels et de prestations à séance achetés 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 spécifiques 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'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 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'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 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 pas 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 annule 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 spécifiques 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'heure 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'heure 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 spécifiques aux ventes de billets à prestations groupées

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de droits d'entrée individuels pour prestations groupées achetées 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX VENTES DE PRODUITS(LIVRES ET CATALOGUES)

Préambule

Toute commande passée sur le site <http://shop.luma-arles.fr> (ci-après la « Boutique en ligne ») de LUMA/Arles (ci-après dénommé le « Vendeur »), sera exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente, que nous vous recommandons de lire attentivement.

Le fait de passer commande implique la consultation préalable des présentes conditions générales de vente et vaut acceptation entière et irrévocable de celles-ci.

La Boutique en ligne, le code source, les textes, les images et autres éléments de la Boutique en ligne sont la propriété exclusive du Vendeur. L'ensemble du contenu de la Boutique en ligne est protégé par la législation sur le droit d'auteur. A ce titre, et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation de la Boutique en ligne

pour un usage privé est autorisée. Dans le cas contraire, le contrevenant s'expose à des poursuites devant la juridiction compétente.

Article 1 – Acceptation des présentes conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions générales ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre d'une vente à distance de produits proposés par le Vendeur sur la Boutique en ligne. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions générales lors de la validation de la commande. Toute validation de sa commande vaut acceptation des Conditions générales sans exception.

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

Article 2 – Identification de la SAS LUMA/Arles

SAS LUMA/Arles,

Société par actions simplifiée au capital de 20.000 euros,

Dont le siège social est situé 33 avenue Victor Hugo, ZAC du Parc des Ateliers – 13200 Arles,

Numéro d'identification SIRET : 812 901 700

Email : info@luma-arles.org

Site internet : www.luma-arles.org

Téléphone : 04.90.47.76.17 (A VOIR)

(ci-après « LUMA/Arles »)

Pour toute information ou question, le service clientèle est à la disposition du Client aux coordonnées suivantes :

Service Clients E-Commerce :

Adresse e-mail : shop@luma-arles.org

Téléphone : 04.90.47.76.17 du lundi au vendredi de 10h00 à 17h00

Adresse postale :

LUMA/Arles SAS

7-9-11 rue de la République ZAC

13200 Arles

Article 3 – Offre et disponibilité des produits

Les offres de produits ainsi que les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur la Boutique en ligne, dans la limite des stocks disponibles.

En cas de non-disponibilité, la commande est automatiquement annulée et LUMA/Arles s'engage à rembourser le Client au plus tard dans les soixante (60) jours à compter du paiement.

Les produits sont proposés à la vente dans les pays suivants :

Afghanistan ; Afrique du Sud ; Albanie ; Algérie ; Allemagne ; Andorre ; Angola ; Anguilla ; Antarctique ; Antigua et Barbuda ; Arabie Saoudite ; Argentine ; Arménie ; Aruba ; Australie ; Azerbaïdjan ; Autriche ; Bahamas ; Bahrain ; Bangladesh ; Barbades ; Belgique ; Belize ; Bénin ; Bermude ; Bhoutan ; Biélorussie, Bolivie ; Bosnie Herzégovine ; Botswana ; Brésil ; Brunei Darussalam ; Bulgarie ; Burkina Faso ; Burundi ; Cambodge ; Cameroun ; Canada ; Cap vert ; Chili ; Chine ; Colombie ; Congo ; République de Corée ; Costa Rica ; Côte D'Ivoire ; Croatie ; Cuba ; Curaçao ; Danemark ; Djibouti ; République Dominicaine ; Egypte ; Emirats Arabes Unis ; Espagne ; Equateur ; Erythée ; Estonie ; Etats-Unis ; Ethiopie ; Finlande ; Fiji ; France ; Gabon ; Géorgie ; Ghana ; Gibraltar ; Grèce ; Grenade ; Gröeland ; Guadeloupe ; Guam ; Guatemala ; Guernsey ; Guinée ; Guyana ; Guyane Française ; Haïti ; Honduras ; Hong Kong ; Hongrie ; Irlande ; Inde ; Indonésie ; Iran ; Iraq ; Islande ; Israël ; Italie ; Ile Maurice ; Jamaïque ; Japon ; Jersey ; Jordanie ; Kazakhstan ; Kenya ; Kirghizistan ; Kiribati ; Kosovo ; Koweït ; Laos ; La Réunion ; Lesotho ; Lettonie ; Liechtenstein ; Liban ; Liberia ; Libye ; Lituanie ; Luxembourg ; Macau ; Macédoine ; Madagascar ; Malaisie, Malawi ; Maldives ; Mali ; Malte ; Maroc ; Martinique ; Maurice ; Mauritanie ; Mayotte ; Mexique ; Micronésie ; Moldavie ; Monaco ; Mongolie ; Monténégro ; Montserrat ; Mozambique ; Myanmar ; Namibie ; Nauru ; Népal ; Nicaragua ; Niger ; Nigéria ; Nioué ; Norvège ; Nouvelle Calédonie ; Nouvelle Zélande ; Oman ; Ouganda ; Ouzbékistan ; Pakistan ; Palaos ; Palestine ; Panama ; Papouasie Nouvelle Guinée ; Pérou ; Philippines ; Pitcairn ; Pays-Bas ; Pologne ; Polynésie Française ; Portugal ; Puerto Rico ; Qatar ; République centrafricaine ; République Tchèque ; Réunion ; Rwanda ; Roumanie ; Royaume-Uni ; Fédération de Russie ; Saint-Barthélemy ; Saint-Martin ; Saint-Pierre-et-Miquelon ; Sénégal ; Serbie ; Singapour ; Somalie ; Soudan ; Slovaquie ; Slovénie ; Sri Lanka ; Suède ; Suisse ; Surinam ; Syrie ; Taïwan, province de Chine ; Tchad ; Tanzanie ; Tchad ; Thaïlande ; Togo ; Tunisie ; Turkménistan ; Turquie ; Ukraine ; Uruguay ; Vatican ; Vénézuéla ; Vietnam ; Yémen ; Zambie ; Zimbabwe.

Article 4 – Prix des produits et montant de la commande

4.1. Prix de vente des produits

Les prix de vente des produits sont indiqués en euro toutes taxes comprises (TVA + autres taxes et notamment taxe sur les vidéogrammes le cas échéant) hors participation aux frais de traitement et d'expédition.

En ce qui concerne le prix du livre, celui-ci est établi dans le strict respect de la loi Lang 81-766 du 10 août 1981.

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est l'importateur du ou des produits concernés. Pour tous les produits expédiés hors Union Européenne et DOM-TOM, des droits de douane, autres taxes locales, droits d'importation ou taxes d'Etat sont susceptibles d'être exigibles. Ces droits et sommes sont à la charge du Client et relèvent de son entière responsabilité tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/organismes compétents du pays de l'importation. Il est conseillé au Client de se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales du pays d'importation des produits.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en Euros.

LUMA/Arles se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

4.2. Montant total de la commande

Le montant total de la commande est le prix définitif en euros, toutes taxes comprises, frais de traitement et d'expédition inclus. Il est repris dans l'e-mail de confirmation de commande et dans la facture électronique téléchargeable une fois le paiement effectué ou à partir du compte créé par le Client.

Les produits demeurent la propriété de LUMA/Arles jusqu'au complet paiement du prix par le Client.

Article 5 – Commande

Le Client passe sa commande d'un ou plusieurs produits offerts à la vente sur la Boutique en ligne.

Les étapes de la commande sont les suivantes :

Étape 1 : Le Client clique sur l'un des produits offerts à la vente sur la Boutique en ligne. Un descriptif détaillé du produit sélectionné (dimensions, matière, visuel) et son prix de vente apparaissent.

Le Client commande le produit sélectionné en cliquant sur le lien « Ajouter au panier ». Le Client peut terminer ses achats en cliquant sur « Commander » ou continuer sa commande en ajoutant à son panier d'autre(s) produit(s) de son choix.

Étape 2 : Le Client crée un compte client ou se connecte à son compte client par l'entrée d'une adresse e-mail et d'un mot de passe. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la commande : nom et prénom du Client, adresse postale de livraison et/ou de facturation, téléphone et adresse e-mail.

Étape 3 : Les informations communiquées s'affichent ainsi que les modes et délais de livraison possibles et les frais correspondants. Le Client prend connaissance des présentes conditions générales de vente, s'assure que toutes ses informations sont correctes (coordonnées, adresse de livraison etc...) et choisit son mode de livraison en fonction des délais indiqués et des frais correspondants.

Étape 4 : Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la Commande s'affiche sur la page « Récapitulatif de votre commande ». Le Client vérifie le détail de sa commande et corrige les éventuelles erreurs en cliquant sur le lien « Etape précédente ».

Il indique éventuellement le code promotionnel dont il dispose dans la zone « Bon de réduction » et clique sur

« Recalculez » pour mettre à jour le montant total de sa commande.

Étape 5 : En cliquant sur le mode de paiement de son choix, le Client accède à la plateforme de paiement sécurisée et ne peut plus apporter de modifications à sa Commande.

Étape 6 : Le Client effectue alors le paiement en ligne de sa commande en communiquant ses coordonnées bancaires (numéros et date de validité de la carte) et en effectuant un clic définitif. En cas de refus du paiement par l'établissement bancaire concerné, la commande est automatiquement annulée. Toute commande validée par le Client sur la page

« Récapitulatif de votre commande » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans le cas limitativement prévu à l'article 7 (exercice du « Droit de rétractation ») des présentes Conditions générales.

Article 6 – Confirmation de commande

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation par un e-mail précisant les éléments suivants :

- ↳ Date et heure de la commande,
- ↳ Caractéristiques essentielles du(es) produit(s) vendu(s),
- ↳ Numéro de commande,
- ↳ Montant total de la commande et moyen de paiement choisi par le Client,
- ↳ Lien vers facture électronique téléchargeable,
- ↳ Créneau de livraison,
- ↳ Informations relatives au service après-vente et adresse e-mail du Service Clients auprès duquel le Client peut formuler ses réclamations

Pour toute question, veuillez contacter :

LUMA/Arles SAS

7-9-11 rue de la République

13200 Arles

Tel : 04.90.47.76.17

Email : shop@luma-arles.org

↳ Rappel des conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation

↳ Adresse du siège social du Vendeur et son numéro de Siret.

Cet e-mail constitue pour le Client une preuve de sa commande que le Vendeur lui recommande de conserver.

LUMA/Arles se réserve le droit de ne pas donner suite à la commande passée par le Client :

↳ En cas d'informations en provenance de l'organisme bancaire en charge de la gestion du règlement de la commande faisant état de l'impossibilité de mettre en œuvre le mode de paiement retenu pour le règlement de la commande ;

↳ Plus généralement, en cas de motif légitime tel que prévu par l'article L122-1 du Code de la Consommation.

Article 7 – Droit de rétractation

7.1. Délais et procédure

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours ouvrés à compter de la réception de l'article commandé pour faire part de sa volonté d'exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, il appartient au Client d'adresser au Vendeur un email à l'adresse shop@luma-arles.org afin de lui faire part de sa volonté de se rétracter.

A compter de la réception de l'accusé de réception par e-mail de la communication de sa décision de se rétracter, le Client doit retourner dans un délai maximum de 14 jours, le produit qui ne lui conviendrait pas au vendeur pour remboursement sans pénalité à l'exception des frais de retour.

L'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, donnera lieu à un remboursement égal aux sommes versées par le Client, c'est-à-dire le prix d'achat du ou des produit(s) et les frais de livraison standard, les frais de retour restant à la charge du Client.

Le remboursement interviendra dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du produit par le vendeur.

Les retours sont à effectuer à :

LUMA/Arles SAS

Service Clients

7-9-11 rue de la République

13200 ARLES

Avec la mention : Retour commande Boutique en ligne LUMA/Arles

Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, complets, accompagnés d'un RIB, du bon de retour (disponible sur la facture électronique accessible sur le Compte Client) et de tous les accessoires éventuels, notice d'emploi et documentation, etc., permettant leur remise en vente. Il est ici précisé que les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne pourront pas être repris.

7.2. Produits non concernés par le droit de rétractation

Les produits définis à l'article L 121-21-8- du Code de la consommation ne pourront faire l'objet d'un droit à rétractation.

Article 8 – Paiement sécurisé

La Boutique en ligne fait l'objet d'un système de sécurisation pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises par le Client sur la Boutique en ligne.

A cette fin, LUMA/Arles a adopté le procédé de cryptage SSL et a renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

Article 9 – Mode de règlement – Paiement – Facture

9.1. Modes de règlement

Le Client règle sa commande par carte bancaire.

Les cartes acceptées sont les suivantes: CARTE BLEUE / VISA / MASTERCARD.

En indiquant directement dans la zone prévue à cet effet le numéro de la carte sans espace entre les chiffres, sa date de validité, ainsi que son numéro de contrôle.

Il est précisé que le numéro de la carte de paiement apparaît dans sa totalité lors de la saisie du champ, mais que seuls les 5 derniers chiffres sont visibles dans le compte du Client, les autres étant masqués pour des raisons de sécurité.

Le numéro de contrôle est le numéro qui figure au dos de la carte bancaire.

Il permet d'augmenter la sécurité des paiements en ligne.

Le règlement s'effectue exclusivement en euros.

9.2. Opération de paiement

Le débit de la carte est effectué au moment de la passation de la transaction. Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

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

Le Client est invité à imprimer la preuve de la transaction qui s'affichera à l'écran après paiement effectif de la commande.

9.3. Facture

La facture électronique peut être téléchargée pour impression par le Client à partir de son Compte Client, après avoir réglé sa commande, ainsi qu'à partir du lien figurant dans l'email de confirmation de commande.

Elle est à tout moment accessible par le Client lorsqu'il se connecte à son Compte Client, dans la rubrique « Historique des commandes ».

Article 10 – Livraison

10.1. Commande

Les articles commandés sont remis à leur destinataire selon les conditions suivantes :

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande conformément à l'article 5 ci-dessus. En cas d'articles livrables à des dates différentes compte tenu de leur disponibilité, LUMA/Arles se réserve le droit de fractionner l'envoi. Dans cette hypothèse, la participation aux frais de traitement et d'expédition ne sera facturée que pour un seul envoi.

Le délai de livraison moyen constaté pour la France métropolitaine est de 3 jours.

En cas de retard d'expédition, un e-mail est adressé par LUMA/Arles au Client. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de plus de 30 jours après la date d'achat, le Client bénéficie de la possibilité d'annuler sa commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre écrit sur support durable (e-mail).

Dans ce cas, si le produit a été reçu, après l'annulation par le Client de sa commande, LUMA/Arles procède au remboursement du produit sur la base d'un justificatif par le Client en provenance de La Poste ou du transporteur, à réception du produit par LUMA/Arles, complet et dans son état d'origine. Le Client joindra à son retour un document justifiant du montant des frais de retour.

Le Client est tenu de notifier au transporteur et à LUMA/Arles toutes réserves sur le produit livré (colis endommagé, déjà ouvert...). Dans cette hypothèse le Client peut éventuellement bénéficier d'un échange ou du remboursement du produit livré dans les conditions précisées au paragraphe précédent.

Le montant des frais de port applicables, précisé au moment du passage de la commande, est calculé en fonction du poids du colis et de la zone de livraison.

Détail des tarifs d'envoi d'un catalogue en France et à l'étranger :

Envoi d'un catalogue

Courrier simple

France – 6€

International – 13€

Courrier suivi

France – 8,50€

International – 17€

10.2. Suivi et réception de la commande

Le Client est informé de l'expédition de sa commande par un e-mail.

Le Client s'engage à réceptionner les produits commandés à l'adresse de livraison figurant sur l'e-mail de confirmation de commande.

En cas d'absence du Client, celui-ci dispose d'un délai indiqué par le transporteur pour réceptionner son colis.

Attention – En cas de non retrait dans les délais impartis, les produits seront retournés à LUMA/Arles qui se réserve le droit de rembourser le montant de la commande, hors frais de livraison qui resteront à la charge du Client.

10.3. Remboursement

Dans le cas d'une demande de remboursement pour un retard de livraison de plus de 30 jours ou d'un article défectueux et après en avoir averti le Service Client, le Client dispose de 14 jours ouvrés (à compter de la livraison ou du retrait de votre colis) pour retourner ses articles accompagnés d'un un RIB qui permettra à LUMA/Arles de re-créditer le compte du Client.

L'adresse retour est indiquée sur le formulaire de retour :

LUMA/Arles SAS

Service Clients

7-9-11 rue de la République

13200 ARLES

Les remboursements des produits sont effectués au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le droit a été exercé.

Le remboursement s'effectue sur proposition de LUMA/Arles par crédit sur le compte bancaire du Client.

Article 11 – Garanties

Les produits livrés bénéficient, conformément aux dispositions légales, de la garantie de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant le produit et le rendant impropre à l'utilisation.

Attention :

- Toute garantie légale est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du produit, d'accident, en cas de fait du Client, ou encore en cas de force majeure telle que définie à l'Article 13 des Conditions générales ;
- Toute garantie est limitée au remplacement ou au remboursement du(es) produit(s) non-conforme(s) ou affecté(s) d'une non-conformité ou d'un vice ;
- Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Vendeur par écrit de l'existence de la non-conformité du(es) produit(s) livré(s) et du vice caché affectant le(s) produit(s) dans un bref délai à compter de sa découverte (en tout état de cause la non-conformité ne peut être invoquée au-delà des deux ans à compter de la date de livraison du produit) ;
- Le Service Clients s'engage à remplacer le(s) produit(s) concerné(s), par un produit identique. Si cela se révèle impossible, le Service Clients s'engage à remplacer le(s) produit(s) concerné(s) par un produit de qualité et de prix équivalent, selon les stocks disponibles, ou à rembourser le Client dans un délai maximum de 60 jours. Les frais d'envoi du nouveau produit sont pris en charge par le Vendeur.

Article 12 – Responsabilité

Dans tous les cas, la responsabilité du Vendeur ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure telle que définie à l'Article 14 des Conditions générales.

De même, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Le Vendeur, propriétaire de la Boutique en ligne, s'engage exclusivement à respecter les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur en France.

Des liens hypertextes peuvent renvoyer le Client vers d'autres sites Internet que la Boutique en ligne. Le Vendeur dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Article 13 – Force majeure

Ni le Vendeur, ni le Client, ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure.

Sans que cela soit limitatif, sont considérés notamment comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes au Vendeur ou de son service clientèle indiqués à l'article 2 des Conditions générales, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'internet.

Article 14 – Preuve – Conservation – Archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur, dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves du contrat de vente, de sa date, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle.

Article 15 – Protection des données personnelles – Droit d'accès au fichier

Les informations nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement et à l'acheminement des commandes ainsi qu'à l'édition des bons de livraison et des factures.

Les données personnelles collectées sont traitées par le Vendeur 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 du Vendeur 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 à l'adresse :

LUMA/Arles SAS

Service Protection des données

7-9-11 rue de la République

13200 ARLES

Par mail :

shop@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 au sein des boutiques de musées ainsi que les nouveautés éditées par LUMA/Arles. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes. Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, il peut à tout moment demander sa désinscription des fichiers de LUMA/Arles soit :

- en cliquant sur le lien de désabonnement situé en pied de page de la newsletter.

- ou en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : shop@luma-arles.org

Article 16 – Cookies

LUMA/Arles fait usage de cookies sur la Boutique en ligne. Le cookie a pour but de signaler le passage du Client sur la Boutique en ligne. Les cookies ne sont utilisés par LUMA/Arles que dans le but d'améliorer le service personnalisé destiné au Client. Il est rappelé que le Client peut choisir de les bloquer ou de les supprimer sur son ordinateur.

Article 17 – Intégralité des conditions générales

Les parties 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 des conditions générales.

Article 18 – Règlement des litiges

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