

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### A. CONDITIONS GÉNÉRALES POUR PRODUITS, BILLETS D'ENTRÉE ET VISITES GUIDÉES

#### 1. Champ d'application et parties contractantes

Les conditions générales de vente suivantes (ci-après dénommées « CGV ») s'appliquent à tous les services (billets d'entrée, visites guidées) et produits (livres, affiches, etc.) du Musée, ci-après dénommés « services » ou « produits » (ou, à titre individuel, « service » ou « produit »), qui sont vendus via la boutique en ligne du Kunstmuseum Luzern ou peuvent être commandés par téléphone ou par e-mail auprès du Kunstmuseum Luzern. Certaines conditions s'appliquent exclusivement aux services fournis par le musée. Celles-ci sont détaillées séparément dans la partie « B » ci-dessous.

Les présentes CGV sont utilisées par l'organisme exploitant du Kunstmuseum Luzern, la Kunstgesellschaft Luzern, Europaplatz 1, 6005 Luzern, ci-après dénommé « Musée ». Le partenaire contractuel de l'utilisateur des présentes CGV est ci-après dénommé « Client ». En commandant un service ou un produit, le Client accepte expressément les présentes CGV. Toutes CGV qui contrediraient ou s'écarteraient des présentes CGV ne seront pas reconnues à moins que le Musée ne les ait expressément acceptées par écrit.

#### 2. Conclusion du contrat

La présentation des services ou produits dans la boutique en ligne par le Musée ne constitue pas en elle-même une offre de contrat avec le client et ne saurait être contraignante.

La relation contractuelle lors de la réservation de services ou de l'achat de produits existe exclusivement entre le Musée et le Client.

En cliquant sur le champ « Commande payante » (ou similaire) dans la boutique en ligne et en reconnaissant les présentes CGV en cliquant sur le champ « Accepter les CGV » ou en passant une commande par téléphone ou par e-mail, le Client confirme sa commande et soumet une offre au Musée pour conclure un contrat d'achat du service ou du produit souhaité.

Un contrat entre le Client et le Musée n'est conclu que lorsque le Musée accepte cette offre en envoyant un e-mail de confirmation au Client. La réservation ou la commande engage alors le Client. Le Client doit vérifier si la notification du Musée présente des fautes d'orthographe ou de calcul évidentes ou des divergences entre la commande et la confirmation. Les écarts éventuels doivent être immédiatement signalés au Musée.

En passant commande, le Client charge le Musée de traiter le contrat correspondant. Le Musée se réserve le droit de limiter les quantités.

#### 3. Adresses et livraison

L'envoi de confirmations, factures, prestations et produits s'effectue aux risques et périls du Client à l'adresse électronique, de facturation ou de livraison communiquée par celui-ci. Le risque de perte accidentelle est transféré au Client lors de la remise de l'article à la société de transport ou de l'envoi au fournisseur de messagerie. La perte de l'article n'entraîne pas de remplacement.

Le Musée est en droit d'effectuer à tout moment des livraisons et des prestations partielles, à condition qu'elles soient raisonnables pour le Client. Les coûts supplémentaires résultant de livraisons partielles sont à charge du Musée.

Si l'article est renvoyé en raison d'une adresse mal renseignée par le Client, les frais d'expédition supplémentaires sont à charge de celui-ci.

Les éditions d'art sont emballées et expédiées individuellement. Les frais de port et d'emballage sont déterminés au cas par cas. Le Client est alors tenu de contacter le Musée par e-mail sous [shop@kunstmuseumluzern.ch](mailto:shop@kunstmuseumluzern.ch) ou par téléphone au +41 41 226 78 00. Pour l'envoi des éditions d'art, le Client est tenu de souscrire une assurance, dont les frais sont à sa charge.

Si le Musée ne peut pas honorer la commande du Client – par exemple parce que le service ou le produit commandé n'est plus disponible ou qu'un fournisseur n'est pas en mesure de livrer l'article en question – le Client sera informé de l'indisponibilité du produit et se verra notifier un refus de commande ou le droit du Musée de résilier le contrat. Dans ce cas, le Musée informera immédiatement le Client et remboursera toute contrepartie déjà réglée par celui-ci. En cas d'indisponibilité temporaire des produits, la commande du Client restera active et le Musée livrera l'article dès que ce sera à nouveau possible.

Tous les délais de livraison ou dates de livraison communiqués dans la boutique en ligne, par e-mail ou verbalement sont fournis à titre indicatif et n'engagent pas la responsabilité du Musée.

#### **4. Prix et paiement**

Les prix indiqués par le Musée et applicables au moment de la passation de la commande par le Client sont contraignants. Les produits sont livrés aux frais de port indiqués dans le tableau des frais d'expédition. Ceux-ci doivent être réglés par le Client en sus du prix.

Le prix des services ou des produits et les frais d'expédition sont exigibles à la conclusion du contrat. Les paiements en ligne peuvent être effectués avec les cartes bancaires et systèmes de paiement en ligne courants. Tous les paiements s'effectuent en francs suisses (CHF).

Les remboursements aux Clients peuvent être effectués par le Musée moyennant le même mode de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale.

Pour les livraisons en Suisse, le prix indiqué comprend la tva légale applicable.

En cas d'expédition vers d'autres pays, le prix de vente est diminué de la tva suisse incluse dans le prix indiqué.

#### **5. Réserve de propriété**

Les produits livrés restent la propriété du Musée jusqu'à ce que tous les paiements dus au titre du contrat aient été perçus. En cas de retard de paiement, le Musée est en droit de résilier le contrat et d'exiger la restitution du produit.

#### **6. Frais supplémentaires pour les expéditions à l'étranger**

Les expéditions vers des pays autres que la Suisse sont susceptibles d'entraîner des droits d'importation, à charge du Client en sus du prix et des frais d'expédition. Ceux-ci varient selon les zones douanières. Le Client est responsable de la déclaration de la marchandise en bonne et due forme et du règlement des droits d'importation occasionnés.

#### **7. Compensation ou rétention par le client**

Toute compensation par le Client n'est admissible que si sa créance a été constatée par voie judiciaire ou reconnue par le Musée. Le droit de rétention du Client est autorisé uniquement si sa demande reconventionnelle provient de la même relation contractuelle.

## **8. Limitation de responsabilité**

Toute responsabilité pour les dommages causés au Client lors de l'utilisation des services mentionnés ici (y compris la visite des sites d'exposition, la réservation et la participation à des visites guidées et à des événements) est exclue.

La limitation de responsabilité ne s'applique pas :

- a) en cas de dommage résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé causée par un manquement par négligence aux devoirs de la part des utilisateurs ou un manquement intentionnel ou par négligence aux devoirs de la part d'un agent d'exécution ;
- b) en cas d'autres dommages causés par un manquement par négligence grave de la part des utilisateurs ou un manquement intentionnel ou par négligence grave de la part d'un agent d'exécution.

Le Musée n'est pas responsable de dommages indirects ou d'un manque à gagner.  
La responsabilité du fait des produits reste intacte.

## **9. Confidentialité**

Les données nécessaires aux transactions commerciales sont stockées dans le strict respect des dispositions légales applicables en Suisse et ne sont transmises à d'autres entreprises que pour le traitement des commandes. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle. Le Musée est autorisé à transférer des données personnelles à des tiers à des fins de contrôle de crédit et de solvabilité dans le cadre d'un échange de données.

Si le Client a ouvert un compte client en ligne, ses informations personnelles peuvent être consultées et modifiées à tout moment dans la zone protégée du site web après connexion. Pour de plus amples informations sur la protection des données, veuillez consulter le règlement sur la protection des données sur le site web du Musée.

Veillez noter que le Musée peut par ailleurs être tenu par la loi de collecter, stocker et transmettre les données des clients et des visiteurs.

## **10. Droits d'utilisation**

Les services proposés, notamment les produits, sont susceptibles d'être protégés par le droit d'auteur. Dans ce cas, ils sont uniquement destinés à un usage privé et non commercial. Toute autre utilisation est susceptible de constituer une contrefaçon, en particulier la réalisation de copies à des fins de vente, de location commerciale, de diffusion publique ou de transmission ou de location à des tiers. Toutes les utilisations de ce type nécessitent l'autorisation du titulaire du droit d'auteur, que le Client ou tout tiers doit solliciter par lui-même.

## **11. Clauses finales, loi applicable et juridiction compétente**

Le Musée se réserve le droit de modifier à tout moment et sans justification les présentes CGV, toute modification ne s'appliquant qu'aux contrats futurs.

Si certaines dispositions sont ou deviennent nulles ou inefficaces, la validité du contrat entre le Client et le Musée et des autres dispositions des CGV reste par ailleurs intacte. Les relations contractuelles sont régies exclusivement par le droit matériel suisse, en particulier le Code suisse des obligations (CO). L'application du droit des ventes des Nations unies est exclue. Le lieu d'exécution pour la livraison, la prestation et le paiement est Lucerne. Le lieu de juridiction compétent pour tous les litiges liés aux commandes des Clients est celui du siège social du Musée (Lucerne).

## **B. Conditions supplémentaires spéciales pour les billets d'entrée et les visites guidées**

### **1. Achat via la boutique en ligne et à la billetterie du Musée**

Les billets d'entrée et les billets pour les visites guidées publiques peuvent être achetés sur place à la billetterie du Musée ou via la boutique en ligne.

Les visites privées ne peuvent pas être réservées et payées dans la boutique en ligne et nécessitent une demande écrite à [kunstvermittlung@kunstmuseumluzern.ch](mailto:kunstvermittlung@kunstmuseumluzern.ch).

Le nombre de participants aux visites publiques est limité.

Les informations relatives aux événements affichées sur le site web du Musée ne sont pas contraignantes.

### **2. Conditions d'accès au Musée et d'organisation des visites privées et publiques**

Le Musée conserve, dissémine et expose des artefacts culturels uniques. Cela nécessite un comportement particulièrement prudent de la part de toute personne entrant et séjournant dans le musée. Avant de visiter le Musée, les visiteurs sont priés de s'informer des conditions particulières d'accès et de séjour en vigueur. Des règles spéciales peuvent par ailleurs s'appliquer.

L'accès au Musée et la participation aux événements organisés par le Musée se font aux risques et périls des visiteurs. Il appartient aux visiteurs ou participants de veiller à leur propre assurance.

### **3. Billets d'entrée**

Les billets sont envoyés par e-mail sous forme de billets print@home au format PDF. Le billet donne droit à l'accès au Musée pour la durée de l'exposition, mais l'entrée peut être limitée au jour de la date imprimée ou à une période déterminée au cours d'un jour précis. Les visiteurs sont invités à se renseigner sur le site web du Musée.

L'entrée ne peut être accordée sans billet valide. Le billet perd sa validité à la sortie du Musée. La réadmission au Musée requiert l'autorisation de personnel responsable du contrôle des entrées.

Seuls les billets (imprimés ou numériques) pouvant être scannés donnent droit à l'entrée. La confirmation de réservation ne vaut pas billet. Le contrôle des billets s'effectue par scanner.

Le remboursement de billets achetés n'est pas possible. Les billets perdus ou volés ne seront pas remplacés.

Pour les billets à tarif réduit, une pièce d'identité en cours de validité donnant droit à la réduction doit être présentée sans sollicitation préalable. Les billets à prix réduit présentés sans pièce d'identité valables perdent leur validité.

Les billets d'entrée ne peuvent pas être annulés. Le remboursement du montant correspondant est par ailleurs exclu.

### **4. Visites guidées**

Toute réservation de visite guidée privée doit être annulée par écrit (par e-mail ou courrier).

L'annulation n'engendre pas de frais si elle est reçue par le coordinateur de la visite ([artvermittlung@kunstmuseumluzern.ch](mailto:artvermittlung@kunstmuseumluzern.ch)) ou le musée (pour les courriers) au minimum 3 jours ouvrés avant la date de la visite. Dans ce cas, le montant de la facture de la prestation annulée

**Km**  
**L**

sera intégralement remboursé. En cas d'annulation à moins de 3 jours ouvrés avant la date convenue ou de non-présentation à l'heure convenue, le Musée peut facturer l'intégralité du prix. Pour le respect du délai, seule la réception de l'annulation par le Musée est déterminante, à charge du client d'en apporter la preuve.

L'annulation n'est possible que pour l'ensemble de la visite ; si les participants sont moins nombreux que prévu, le prix convenu pour la visite reste inchangé. Le Musée n'assume aucune responsabilité en cas d'annulation pour cause de force majeure ou similaire. Un report de l'heure de la visite par le Musée jusqu'à 20 minutes ne donne pas droit à une réduction du prix.

Si le Client arrive avec plus de 20 minutes de retard pour la visite convenue, le Musée n'est plus obligé de fournir la prestation. Si la visite est néanmoins effectuée, le Musée se réserve le droit de la raccourcir en conséquence. L'annulation par le Musée en raison d'un retard de plus de 20 minutes ne donne pas droit au remboursement.