

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE À DISTANCE

Article préliminaire

Ces Conditions Générales de Vente sont applicables entre :

La Société BACCARAT, société anonyme française au capital de 20.767.825 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nancy sous le numéro 760 800 060 dont le siège social est sis 20, rue des Cristalleries – BP 31 à Baccarat (54120) – FRANCE et le siège commercial 11, Place des Etats-Unis à Paris (75116) ayant pour numéro de téléphone 01.40.22.11.00, de télécopie 01.40.22.11.93 et numéro de TVA intracommunautaire FR 86760800060 et dont l'email est baccarat_eu@baccarat.fr, (ci-après dénommée « Baccarat »)

Et

Toute personne physique achetant des billets individuels d'accès à Collection Baccarat (le(s) « Billet(s) ») sur le site baccarat-heritage.com (ci-après le « Site »).

Les Billets doivent obligatoirement être commandés sur le Site de Collection Baccarat.

Les présentes Conditions Générales de Vente ne s'appliquent pas aux (i) ventes au guichet, via des partenaires, ni (ii) aux ventes en nombre de Billets.

Article 1 – Champ d'application et acceptation des Conditions Générales de Vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les ventes de Billets conclues via le Site de Collection Baccarat.

Collection Baccarat a pour vocation de présenter l'histoire de la maison Baccarat créée en 1764, à travers des expositions thématiques. Les Billets permettent au Client de bénéficier d'une ou plusieurs visites de Collection Baccarat, dans les conditions décrites ci-après.

Les Billets sont vendus à des clients finaux personnes physiques, agissant à des fins strictement personnelles et étrangères à toute activité commerciale, excluant ainsi tous revendeurs ou tous intermédiaires agissant au nom et pour le compte de revendeurs (ci-après le(s) « Client(s) » ou « vous »).

Par conséquent, le Client affirme et déclare qu'il agit en qualité de consommateur et qu'il n'a pas l'intention de revendre les Billets dans un but commercial.

Le Client certifie également qu'il dispose de la capacité légale pour s'engager dans les termes des présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont portées à la connaissance et acceptées par les Clients de la manière suivante :

- Lors d'un achat de Billet(s) sur le Site, le Client devra indiquer son acceptation des Conditions Générales de Vente en vigueur en cliquant sur le bouton « J'accepte les conditions générales et la politique de remboursement et d'annulation de Baccarat ». Les Conditions Générales de Vente seront consultables avant et au moment de confirmer l'achat.

Baccarat est susceptible de mettre à jour et modifier les présentes Conditions Générales de Vente. Les conditions applicables aux ventes de Billets sont celles en vigueur au moment de la conclusion du contrat de vente.

Pour plus d'informations sur le traitement par Baccarat des données personnelles collectées sur le Site, le Client est invité à lire la Politique de Protection de la Vie Privée sur le site baccarat-heritage.com.

Article 2 – Caractéristiques des Billets

Chaque Billet permet au Client de bénéficier d'une entrée pour Collection Baccarat à une date et à un créneau horaire de trente (30) minutes déterminées.

Les billets ne sont pas nominatifs. L'achat par le Client de plusieurs Billets lui permet d'être accompagné de visiteurs de son choix.

Les Billets sont horodatés et valables exclusivement à la date et à l'heure mentionnée. Toute sortie de Collection Baccarat est définitive.

L'accès à Collection Baccarat est soumis au contrôle de la validité du Billet et d'un justificatif pour les bénéficiaires d'un tarif réduit ou d'une gratuité. Le Billet est pourvu d'un QR code et est contrôlé à l'aide de lecteurs de QR code par les agents d'accueil. Le Client (et chaque visiteur pour le compte duquel le Client a acheté un Billet, le cas échéant) doit présenter le QR code, depuis son smartphone ou sur papier (en imprimant le Billet contenant le QR code au format A4) en s'assurant que celui-ci est suffisamment lisible. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté et sera considéré comme non valable. Les Clients et visiteurs doivent conserver leur Billet pendant toute la durée de la visite de Collection Baccarat.

Chaque Billet inclut les informations suivantes :

- Nom et/ou logo Collection Baccarat ;
- Date et horaire de la visite ;
- Date d'achat du Billet ;
- Tarif TTC ;
- QR code permettant sa validation à l'entrée de Collection Baccarat ;
- Numéro du Billet attribué par le système informatique.

Article 3 – Information sur les commandes

Les commandes de Billets peuvent être passées sur le Site ou au guichet de Collection Baccarat.

Les langues disponibles pour les commandes passées sur le Site sont le français et l'anglais. Les langues utilisées pour les commandes passées au guichet de Collection Baccarat sont le français et l'anglais.

3.1 Commandes passées sur le Site

3.1.1 Sélection des Billets par le Client

Sur le Site, le Client sélectionne, saisit et valide la quantité de Billets qu'il souhaite commander, dans les limites des quantités indiquées à l'Article 2 ci-dessus ; lesdits Billets s'ajoutent à son « Panier ».

Le Client peut, en ligne, librement modifier son « Panier » constitué des Billets sélectionnés, supprimer un Billet initialement sélectionné, modifier les quantités commandées ou encore ajouter un Billet en cliquant sur les éléments correspondants dans son « Panier ».

3.1.2 Validation de la commande

Le Client doit compléter les informations nécessaires à la passation de la commande :

- courrier électronique,
- nom et prénom,
- choix d'une méthode de paiement et informations de paiement.

Une fois toutes ces informations régulièrement saisies et validées, le prix de la commande (tel que défini à l'Article 5 ci-après) s'affiche automatiquement.

Le Client doit bien vérifier l'exactitude de sa sélection avant de confirmer sa commande.

Les données de commande du Client sont ensuite à nouveau résumées pour contrôle final.

En cliquant sur le bouton « Payer et passer une commande », le Client passe une commande ferme pour le(s) Billet(s) mis dans son Panier.

Le Client ne peut passer une commande que s'il prend connaissance et accepte les présentes Conditions Générales de Vente et la Politique de Protection de la Vie Privée en cliquant sur le bouton « J'accepte les conditions générales et la politique de remboursement et d'annulation de Baccarat ».

3.1.3 Confirmation de la commande par Baccarat

Une fois que les étapes prévues à l'Article 3.2.2 ci-avant ont été remplies, un accusé de réception de la commande est adressé au Client par courrier électronique. Conformément aux dispositions de l'article 1126 du Code civil, le Client accepte l'usage du courrier électronique pour la confirmation par Baccarat du contenu de sa commande. Cet accusé de réception de commande ne constitue pas une acceptation de la commande du Client, sauf stipulation contraire expresse.

Le contrat de vente est réputé conclu lorsque le Client a reçu un courrier électronique séparé de Baccarat contenant un lien vers le(s) Billet(s) au format PDF.

En cas de paiement par carte de crédit, le contrat de vente est conclu au moment du débit de la carte de crédit du Client conformément aux termes de l'Article 6 des présentes, et cela même si le débit de la carte de crédit du Client a lieu avant l'envoi du(des) Billet(s) ou avant acceptation exprimée par un autre moyen.

En cas de paiement par Google Pay, Apple Pay, Apple Pay express, WeChat Pay ou AliPay tel que prévu par les termes de l'Article 6 des présentes, le contrat de vente est réputé conclu au moment où le Client confirme sa commande sur le site ou l'application concerné.

L'accusé de réception de la commande fait figurer le numéro de commande, le montant total de la commande, les caractéristiques essentielles, la quantité et le prix du/des Billet(s) acheté(s). Cet accusé de réception inclut le billet avec lien vers les Conditions Générales de Vente.

3.1.4 Preuve de la commande

De manière générale, il est prévu de convention expresse entre Baccarat et le Client que les courriers électroniques feront foi entre les parties, notamment quant à la nature et la date de la commande.

Par ailleurs, en application de l'article L. 213-1 du Code de la consommation, Baccarat conserve les éléments relatifs à toute commande d'un montant égal ou supérieur à cent vingt (120) euros pendant une durée de dix (10) ans et les tient à la disposition du Client sur simple demande adressée par ce dernier à : collection@baccarat.fr ou à Collection Baccarat – 13 rue du port – 54120 Baccarat.

Il est toutefois recommandé que le Client conserve également une copie (sous format électronique et/ou sur support papier) des éléments relatifs à sa commande.

Article 4 – Remboursement, annulation et échange

Les Billets ne peuvent être ni échangés, ni remboursés, même dans l'hypothèse où un Billet acheté n'aurait pas été utilisé, sauf en cas d'annulation par Baccarat de la prestation.

Article 5 – Prix des Billets - Facturation

Les prix affichés sur le Site de Collection Baccarat sont indiqués en Euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Les prix facturés sont ceux en vigueur à la date de la commande.

Sans préjudice des commandes déjà passées par le Client, Baccarat se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les prix des Billets.

Les offres et prix mentionnés sur le Site de Collection Baccarat sont valables dans la limite des places disponibles.

Article 6 – Conditions de paiement

Le règlement des achats du Client sur le Site de Collection Baccarat peut s'effectuer par carte de crédit ou carte de débit. Sont acceptées les cartes du réseau « CB », Visa®, MasterCard®, American Express®, Diners®, JCB®, Discover®, et les paiements via Apple Pay®, WeChat Pay® et AliPay®. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes bancaires internationales.

Après validation des coordonnées bancaires par le Client sur le Site, celui-ci accède à un serveur sécurisé fonctionnant en mode SSL (128 bits).

La transaction est alors effectuée par le Client selon les normes de sécurité bancaire. L'authentification est propre à chaque banque. En communiquant son numéro de carte bancaire et/ou ses coordonnées bancaires à Baccarat sur le Site, le Client accepte par avance et sans condition que Baccarat procède à la transaction sécurisée et autorise par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements ou des relevés transmis par Baccarat, même en l'absence de factures signées de la main du titulaire de la carte bancaire utilisée.

Le contrat de vente est conclu au moment où la carte de crédit du Client est débitée si ce débit a lieu avant l'envoi de l'email de confirmation par Baccarat.

Article 7 – Conditions d'accès à Collection Baccarat et règlement intérieur

Les Clients et ses visiteurs devront se conformer au règlement de visite de Collection Baccarat.

Le Client reconnaît et accepte que dans le cadre d'une crise sanitaire, des mesures sanitaires pourront être imposées dans Collection Baccarat et à ses abords, et s'engage à les respecter sans réserve. A défaut, le Client et/ou les visiteurs l'accompagnant pourront se voir refuser l'accès ou être exclu de l'enceinte de Collection Baccarat, sans qu'aucun remboursement ne soit dû.

Toute sortie de Collection Baccarat est définitive.

Article 8 – Protection de la vie privée

Pour obtenir de plus amples informations sur la manière dont nous utilisons vos données personnelles collectées sur le Site, nous nous prions de consulter notre Politique de Protection de la Vie Privée à l'adresse baccarat-heritage.com

Article 9 – Droits de propriété intellectuelle

Le Client s'interdit de reproduire, représenter et adapter, directement ou indirectement, le Site, en tout ou en partie, sous quelque forme que ce soit. Tout droit de propriété intellectuelle afférent à un quelconque produit ou élément de Baccarat, tels que les marques, les illustrations, les photos, les images, les modèles et logotypes, qu'il soit déposé ou non, est et demeurera la propriété exclusive de Baccarat.

Toute reproduction totale ou partielle, téléchargement, modification ou utilisation des marques, illustrations, images, photos, logotypes et modèles de Baccarat, pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès préalable et écrit de Baccarat, est strictement interdite.

De même, toute utilisation non conforme à la licence d'utilisation du Site et, en particulier, l'utilisation de l'un de ses composants (descriptions, prix, données, logiciels, graphiques, images, textes, photographies, outils, etc.) pour la vente ou toute autre utilisation commerciale directe ou indirecte, est strictement interdite sans l'accord écrit préalable de Baccarat.

Pour de plus amples informations, nous vous prions de consulter les Mentions Légales disponibles à l'adresse baccarat.com.

Article 10 – Droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat à distance des Billets.

Article 11 – Divers

Le fait que Baccarat s'abstienne d'exiger à un moment donné l'exécution de l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à invoquer ultérieurement ladite inexécution totale ou partielle.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales de Vente est déclarée nulle en tout ou partie, les autres stipulations et les autres droits et obligations nés de ces Conditions Générales de Vente demeureront inchangés et resteront applicables.

Article 12 – Règlement des différends – Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français, sauf dispositions impératives contraires telles que découlant du règlement ce n°593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I). Ce choix de loi n'a aucune incidence sur le droit du Client à bénéficier des réglementations applicables en matière de protection des consommateurs dans le pays de résidence du Client.

En cas de difficulté survenant à l'occasion de la commande de Billets ou des visites de Collection Baccarat, le Client aura la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable avec Baccarat et d'avoir recours au CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, médiateur de la consommation dont relève Baccarat.

Pour soumettre un litige au médiateur, le Client peut remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : www.cmap.fr onglet « vous êtes : un consommateur », envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou envoyer un email à consommation@cmap.fr. Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, la demande du Client doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : ses coordonnées postales, courrier électronique et coordonnées téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de la société Baccarat, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches effectuées par le Client auprès de Baccarat préalablement à la saisine du CMAP.

Le Client reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. A défaut de solution amiable ou de recours à la médiation, tous les litiges auxquels les conditions générales de vente pourraient donner lieu seront soumis au tribunal compétent en application des règles édictées par le code de procédure civile et le code de la consommation. Le Client peut introduire une action devant les tribunaux (i) du lieu du domicile de Baccarat ; ou (ii) du lieu du domicile du Client.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution extrajudiciaire des litiges en ligne (plateforme OS), accessible sur <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

L'adresse e-mail de Baccarat est la baccarat_eu@baccarat.fr

Aucune partie ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations, si cette non-exécution est due au cas fortuit ou à la survenance d'un élément constitutif de force majeure tel que définie par la jurisprudence des tribunaux, notamment, et sans que cette liste soit limitative, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières, la grève totale ou partielle des transports.