

Conditions générales de vente Boutiques en ligne VHS

(Les désignations au masculin mentionnées ci-après s'appliquent également au féminin)

1. Domaine d'application

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) du Musée Suisse des Transports, (ci-après «VHS») s'appliquent à toutes les commandes passées sur les sites Internet www.verkehrshaus.ch/fr ou <https://tickets.verkehrshaus.ch> et <https://shop.verkehrshaus.ch>.

Les présentes CGV sont considérées comme acceptées à chaque commande du client. Les Conditions générales de vente du client sont exclues. D'éventuels accords dérogeant aux présentes CGV ne s'appliquent que lorsqu'ils ont été conclus à l'écrit entre les parties.

2. Offre/Commande

Les commandes passées sur les boutiques en ligne engagent le client. Une fois la commande envoyée, le VHS confirme immédiatement la réception de la commande par e-mail. Le contrat de vente prend effet à la réception de la confirmation de commande.

3. Prestations

3.1. Billets

Le client obtient le droit de bénéficier des prestations, c'est-à-dire d'accéder et d'assister aux événements selon les mentions imprimées sur le billet. Le droit d'accès et de participation est soumis à la condition que le client remplisse les conditions d'accès et d'âge applicables au public de l'événement. Si de telles conditions s'appliquent, elles figurent dans la description de l'événement sur www.verkehrshaus.ch/fr. Les billets pour le musée sont exclusivement valables pour le jour sélectionné et pour la catégorie de visiteurs imprimée sur le billet. Les places ne sont pas numérotées pour les représentations au programme de journée du cinéthéâtre. Il est possible de réserver une place précise pour les films projetés le soir et lors d'événements spéciaux.

La vente des billets se fait exclusivement pour l'usage privé du client. Toute revente commerciale ou promotionnelle des billets achetés, notamment par le biais de ventes aux enchères sur Internet, sans obtention préalable d'un accord écrit du VHS est interdite au client.

3.2. Billets en ligne

Les billets print@home peuvent être imprimés à domicile. Les billets print@home et électroniques sont contrôlés par une machine à l'entrée de l'événement. Si le code-barres ou le code QR sur les billets n'est pas lisible par le système électronique d'accès et si le numéro n'est pas déchiffrable, le détenteur du billet ne pourra prétendre assister à l'événement. Si un visiteur voit son accès refusé pour cette raison, il ne pourra prétendre à aucun remboursement. Le premier détenteur d'un billet print@home ou électronique est autorisé à entrer à l'événement, puis le billet est bloqué pour les accès suivants. Seuls les billets obtenus par le biais d'un canal de distribution officiel sont valables. Les billets print@home ne doivent être imprimés qu'une seule fois. Il est interdit de copier, modifier ou imiter des billets. Les billets doivent être protégés de la saleté et des dommages. La catégorie de visiteurs imprimée sur le billet doit correspondre à la personne qui présente le

billet print@home au toumiquet pour accéder à l'événement.

La vente des billets se fait exclusivement pour l'usage privé du client. Toute revente commerciale ou promotionnelle des billets achetés, notamment par le biais de ventes aux enchères sur Internet, sans obtention préalable d'un accord écrit du VHS est interdite au client.

3.3. Articles

Les images présentées sur la boutique en ligne et toutes les informations données sur les produits servent d'illustration et sont non contractuelles. Les indications spécifiques sur l'emballage des produits sont déterminantes. L'offre est valable tant qu'elle est visible sur la boutique en ligne et/ou dans la limite des stocks disponibles. Des modifications des prix et de la gamme de produits sont possibles à tout moment.

4. Livraison/Expédition

4.1. Billets

Les articles sont expédiés aux frais et aux risques et périls du client. Si des problèmes d'expédition sont dus à une faute de la part du Musée Suisse des Transports, le client est autorisé à se retirer du contrat – après l'envoi d'un rappel écrit et à l'issue d'un délai supplémentaire raisonnable sans résultat. Ce retrait doit être effectué par écrit, par voie postale (Musée Suisse des Transports, Haldenstrasse 44, 6006 Lucerne).

4.2. Billets en ligne

Après la réception de la commande et le paiement, le client reçoit une confirmation par e-mail, puis il peut télécharger et/ou imprimer les billets depuis la boutique de billets en ligne. Si le client n'a pas reçu les billets dans un délai de 2 jours ouvrables après la réception du paiement, il est tenu de contacter le Musée Suisse des Transports par téléphone ou par e-mail (reservations@verkehrshaus.ch).

4.3. Articles

Les articles sont généralement livrés par UPS dans un délai de 2 jours après réception du paiement, avec option de suivi de la commande et livraison sans signature. En cas d'accord spécifique, le VHS peut aussi envoyer les articles via une expédition recommandée par UPS. Les coûts supplémentaires sont à la charge du client.

Les coûts d'expédition comprennent les frais de chargement et d'emballage, ainsi que les frais de port. Les coûts d'expédition sont indiqués sur la boutique en ligne et calculés de manière spécifique.

Les délais de livraison sont annoncés à titre indicatif.

5. Prix

Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF). Le prix des billets et des articles comprend les frais et la taxe sur la valeur ajoutée.

6. Conditions de paiement

Les commandes ne sont exécutées que sur paiement préalable par Visa ou Mastercard. Si le paiement n'est

pas effectué dans les délais ou si la couverture de la carte de crédit est insuffisante, le VHS est autorisé à annuler la commande sans contrepartie ou à appliquer un verrouillage électronique sur les billets, et ce sans autre préavis. Le paiement ne peut être effectué qu'en francs suisses.

7. Réclamations

Le client est tenu de vérifier l'exactitude de sa commande (catégorie de visiteurs, nombre de billets, prix, événement, date de l'événement, etc.) et l'absence de défauts immédiatement après la réception. Les défauts et une éventuelle réclamation doivent être signalés immédiatement, c'est-à-dire sous 2 jours ouvrés après la réception des billets ou des articles par le client. Dès l'expiration du délai de réclamation, les éventuelles droits sont perdus, c'est-à-dire que le client ne peut plus prétendre rendre ou commander à nouveau ses billets ou faire valoir d'autres prétentions en cas de défauts sur des articles.

8. Retour/Remboursement des billets

En principe, l'échange ou le retour d'un ou plusieurs billets sont exclus. Les billets perdus ou détruits par le client ne sont ni remplacés, ni remboursés. Les demandes de remboursement d'un billet print@home peuvent uniquement être adressées en ligne sur www.verkehrshaus.ch/fr, à l'aide du formulaire de demande de remboursement. L'évaluation des cas de complaisance relève de la libre décision du Musée Suisse des Transports.

9. Garantie

En cas de défaut sur des articles, le VHS peut, à sa propre discrétion, réparer le défaut pour le client, remplacer le produit, réduire le prix d'achat ou procéder à un remboursement sur retour du produit. Si une garantie spéciale n'est pas expressément mentionnée dans la description du produit ou ne s'applique pas pour des produits de fabricants tiers, le VHS exclut toute garantie, à l'exception des dispositions de garantie susmentionnées.

10. Usage abusif

En cas d'usage abusif de tout type, le Musée Suisse des Transports se réserve le droit d'imputer ultérieurement le billet concerné ou les articles commandés sur la carte de crédit, de bloquer le compte de l'utilisateur concerné et/ou d'entreprendre d'autres actions en justice le cas échéant.

11. Règlement intérieur

Le Règlement intérieur du VHS s'applique lors de la visite du VHS.

12. Responsabilité

Le VHS est responsable des dommages directs provoqués intentionnellement ou suite à une négligence grave. Si la loi l'autorise, toute autre responsabilité est exclue, notamment la responsabilité pour les tiers mandatés, la responsabilité pour négligence mineure ainsi que la responsabilité pour les dommages indirects, consécutifs et subis par des tiers.

Selon l'état actuel de la technique, la communication de données via Internet ne peut pas être garantie sans erreurs ni disponible à tout moment. En ce sens, le VHS ne garantit pas la disponibilité permanente ou ininterrompue de l'offre en ligne.

13. Protection des données

La politique de confidentialité du VHS s'applique.

14. Clause de sauvegarde

Si certaines des dispositions individuelles des présentes CGV s'avèrent ou deviennent caduques, la validité des autres dispositions n'en est pas altérée. Il en va de même en cas de lacune réglementaire. La disposition entièrement ou partiellement caduque ou la lacune réglementaire doivent être remplacées par une disposition dont le résultat économique s'approche le plus possible de celui de la disposition caduque.

15. For juridique et droit applicable

Le seul droit applicable est **le droit suisse**, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois et du droit commercial des Nations unies.

Le for juridique compétent pour tous les litiges est **Lucerne**, dans la mesure où un droit impératif ne prévoit pas un autre for juridique.

16. Primauté de la version allemande des présentes CGV

Les présentes CGV sont rédigées en plusieurs langues. En cas de différences, le texte allemand prévaut.

17. Horaires de service

Sur le site www.verkehrshaus.ch/fr, nous recevons vos commandes 24 h/24. Les collaborateurs du call center se tiennent en personne à votre disposition chaque jour de 10h00 à 17h00 au +41 (0)41 375 75 75.

Lucerne 08.09.2023, version 2.0