

## Conditions générales relatives à l'achat de billets en ligne

Les présentes conditions générales relatives à l'achat de billets en ligne sont valables en plus des conditions générales du Musée Suisse des Transports ([www.verkehrshaus.ch/agb](http://www.verkehrshaus.ch/agb)).

### 1. Relation contractuelle et acceptation des conditions générales

Le Musée Suisse des Transports permet à ses utilisateurs («clients») d'acheter des billets sur Internet conformément aux présentes conditions générales. L'offre de conclusion du contrat émane du client lorsque ce dernier passe commande sur la page d'accueil [www.verkehrshaus.ch](http://www.verkehrshaus.ch) ou <https://tickets.verkehrshaus.ch> du Musée Suisse des Transports et déclenche un ordre de paiement. La conclusion du contrat à proprement parler entre le client et le Musée Suisse des Transports s'effectue ensuite par la confirmation de la commande de billets pour la manifestation concernée ou pour le jour choisi pour la visite.

### 2. Frais

Le prix des billets et des articles inclut les frais et la taxe sur la valeur ajoutée actuellement en vigueur.

### 3. Achat de billets

L'auteur de la commande des billets a le droit de percevoir les prestations, c.-à-d. l'accès à et la visite de la manifestation, conformément au texte imprimé sur les billets. Le droit d'accès et de visite est conditionné au fait que l'auteur de la commande des billets, en tant que visiteur de la manifestation, remplisse les conditions d'accès et d'âge de la manifestation. De telles conditions, si elles existent, figurent dans le descriptif de la manifestation sur [www.verkehrshaus.ch](http://www.verkehrshaus.ch). Les billets pour le Musée sont valables exclusivement le jour choisi et pour la catégorie de visiteurs imprimée sur le billet. Les places ne sont pas numérotées pour les présentations du programme du jour du Cinéma. Les places peuvent être réservées pour les films de cinéma du programme du soir et les manifestations spéciales. L'achat de billets sur Internet est généralement limité à 20 billets par opération de commande.

#### 3.1. Billets en ligne

Les billets Print@home peuvent être imprimés à domicile. Les billets Print@home et les billets électroniques sont vérifiés par une machine à l'entrée de la manifestation. Si le code-barres figurant sur son billet n'est pas lisible par le système d'accès électronique et si le numéro du code-barres n'est pas déchiffrable, le porteur du billet ne sera pas admis à la manifestation. Un visiteur refusé pour cette raison ne pourra pas réclamer de dédommagement. Après admission du premier titulaire d'un billet Print@home ou d'un billet électronique à la manifestation, le billet est bloqué pour d'autres entrées. Seuls les billets achetés 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 photocopier, modifier ou reproduire les billets. Les billets doivent être protégés des salissures et des endommagements. La catégorie de visiteurs imprimée sur le billet doit correspondre à la personne qui présente le billet Print@home au tourniquet d'entrée.

#### 3.2. Envoi

Après réception de sa commande et paiement, le client reçoit une confirmation par e-mail qui lui permet de télécharger et/ou d'imprimer les billets Print@home depuis la billetterie en ligne. S'il n'a pas reçu ses billets dans les 2 jours ouvrables qui suivent la réception du paiement, le client se doit de contacter le Musée Suisse des Transports par téléphone ou par e-mail ([reservationen@verkehrshaus.ch](mailto:reservationen@verkehrshaus.ch)). Les articles sont envoyés aux frais et aux risques du client. Si les problèmes d'envoi sont imputables au Musée Suisse des Transports, le client est en droit de résilier le contrat, après envoi d'un rappel écrit et expiration d'un délai supplémentaire raisonnable. Cette résiliation doit s'effectuer par voie postale, par écrit (Musée Suisse des Transports, Lidostrasse 5, 6006 Lucerne).

#### 3.3. Divers

Les billets et les articles sont vendus uniquement en vue d'une utilisation privée par les clients. Toute revente de billets achetés à titre professionnel ou commercial, notamment par le biais d'enchères en ligne, sans obtention préalable de l'accord écrit du Musée Suisse des Transports, est interdite au client.

### 4. Réclamation

Le client se doit de vérifier l'exactitude de sa commande immédiatement après sa réception (catégorie de visiteurs, nombre de billets, prix, manifestation, date de la manifestation, etc.). Toute réclamation devra être soumise immédiatement, c.-à-d. dans les 2 jours ouvrables qui suivent la réception des billets par le client. Une fois le délai de réclamation écoulé, le client ne pourra plus prétendre à la reprise ou à une nouvelle commande de billets.

### 5. Reprise / remboursement des billets

L'échange ou le retour d'un ou de plusieurs billets est par principe exclu. Les billets perdus par le client ou détruits ne sont ni remplacés ni remboursés. Le remboursement d'un billet Print@home peut uniquement être demandé en ligne sur [www.verkehrshaus.ch](http://www.verkehrshaus.ch) en complétant le formulaire de demandes de remboursement. Les gestes commerciaux sont laissés à la libre appréciation du Musée Suisse des Transports.

### 6. Conditions de paiement

Les commandes ne sont exécutées que si payées d'avance au moyen d'une Visa ou d'une Mastercard. Si le paiement n'est pas effectué dans les temps ou en cas de provision insuffisante sur le compte rattaché à la carte de crédit, le Musée Suisse des Transports a le droit, sans préavis, d'annuler la commande sans fournir de dédommagement ou de bloquer les billets par voie électronique. Le paiement ne peut s'effectuer qu'en francs suisses.

### 7. Protection des données

Le Musée Suisse des Transports respecte les dispositions en vigueur sur la protection des données. Le client accepte le traitement des données dans le cadre de son achat de billets, conformément au RGPD 2018. Le Musée Suisse des Transports n'utilise les données que dans le cadre des dispositions légales. Les données sont exclusivement enregistrées sur un serveur et traitées dans le respect absolu de la confidentialité; elles ne sont pas transmises à des tiers. La page d'accueil du Musée Suisse des Transports «[www.verkehrshaus.ch](http://www.verkehrshaus.ch)» utilise les toutes dernières technologies de cryptage et de sécurité (SSL) afin de garantir la transmission irréprochable de toutes les informations.

### 8. Abus

En cas d'abus, quel qu'il soit, le Musée Suisse des Transports se réserve le droit de débiter ultérieurement le prix du billet en question de la carte de crédit, de bloquer le compte d'utilisateur et/ou d'engager d'autres mesures juridiques le cas échéant.

### 9. Clause de sauvegarde

Si l'une ou l'autre des dispositions des présentes conditions générales est ou devient caduque, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Il en ira de même en cas de vide juridique. La disposition caduque, entièrement ou partiellement, ou le vide juridique doivent être remplacés par une règle aussi proche que possible du but économique visé par la disposition non valide.

### 10. For judiciaire et droit applicable

Seul le droit suisse est applicable. Le for judiciaire pour tous les litiges est Lucerne.

### 11. Horaires de service

Nous recevons vos commandes 24h/24 par le biais du site [www.verkehrshaus.ch](http://www.verkehrshaus.ch). Les collaborateurs du centre d'appels se tiennent eux-mêmes à votre disposition tous les jours de 10h00 à 17h00 au +41 (0)41 375 75 75.

Version mai 2018