

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ET D'UTILISATION DES SERVICES DU SERVICE PATRIMOINE CULTUREL DU PAYS VOIRONNAIS**

## **A. Prestations à destination du public individuel**

### **1. RÉSERVATIONS**

Les prestations proposées par le service Patrimoine culturel du Pays Voironnais (*la Grange Dîmière, le Pays d'art et d'histoire (PAH) et les musées Mainssieux et archéologique du lac de Paladru*) peuvent être réservées :

- **En ligne** sur le site <https://billetterie-culture.paysvoironnais.com>

Les internautes réservant en ligne reçoivent une confirmation par e-mail et leur billets sous format numérique.

- **Sur place dans les équipements** aux horaires d'ouverture de l'accueil, avec l'édition d'un billet ou ticket imprimé.

- **Par mail ou téléphone**, en cas d'impossibilité de réserver par l'un des deux moyens ci-dessus, en laissant son nom, prénom, code postal, numéro de téléphone et adresse mail. Il s'agit alors d'une « pré-réserve » / option.

La réservation n'est confirmée qu'à réception du billet, numérique ou imprimé.

### **2. PAIEMENT**

Le paiement des activités se fait :

- **Par carte bleue**

en ligne via l'outil de paiement sécurisé sur [www.billetterie-culture.paysvoironnais.com](http://www.billetterie-culture.paysvoironnais.com)

Les visiteurs qui payent en ligne reçoivent un ticket de reçu par e-mail.

- **En espèces, par carte bleue, ou par chèque à l'ordre du Trésor Public** sur place dans les équipements aux horaires d'ouverture de l'accueil ;

- **Par Pass Culture / chèque culture** sur place dans les équipements aux horaires d'ouverture de l'accueil. Le service ne rend pas la monnaie sur les chèques ou Pass Culture.

Un billet d'entrée ne peut être remboursé, ni échangé en cas de perte ou de vol.

### 3. ANNULATION PAR LE CLIENT

En cas d'empêchement, le nombre de places étant limité, nous vous remercions de nous prévenir **au moins 48h à l'avance** pour annuler votre réservation, par mail et par téléphone.

En cas d'annulation par le visiteur d'une réservation d'une prestation payante, le délai de prévenance est de 48h, au-delà duquel la prestation est facturée.

En cas de retard de plus de 30 minutes du visiteur, le service se réserve le droit d'annuler et de facturer la prestation.

### 4. ANNULATION D'UNE PRESTATION

En cas d'un trop petit nombre de personnes ou en cas d'intempéries, l'organisateur se réserve le droit d'annuler ou reporter la prestation.

Si l'organisateur est contraint d'annuler ou de reporter la prestation, le visiteur sera averti au plus tôt par mail ou par téléphone.

En cas de report, le service proposera une prestation à une autre date au client, qui pourra ou non l'accepter.

En cas d'annulation sans possibilité de report de la prestation ou si le client refuse la nouvelle date proposée, le service proposera au client :

- un avoir de la valeur de la prestation, utilisable pour une autre prestation proposée par le service ;
- ou un remboursement par virement bancaire sur le compte du client.

#### **Nous contacter :**

- ◆ Musée archéologique du lac de Paladru : 04 56 26 16 16 / [musee.archeologique@paysvoironnais.com](mailto:musee.archeologique@paysvoironnais.com)
- ◆ Musée Mainssieux : 04 76 65 67 17 / [musee.mainssieux@paysvoironnais.com](mailto:musee.mainssieux@paysvoironnais.com)
- ◆ Grange Dîmière : 04 76 93 17 41 / [grange.dimiere@paysvoironnais.com](mailto:grange.dimiere@paysvoironnais.com)
- ◆ PAH : 04 76 93 16 99 / [pah@paysvoironnais.com](mailto:pah@paysvoironnais.com)

## **B. Prestations à destination des groupes**

### **1. RÉSERVATIONS GROUPE**

Les prestations proposées par le Service patrimoine culturel du Pays Voironnais (*la Grange Dîmière, le Pays d'art et d'histoire et les musées Mainssieux et archéologique du*

lac de Paladru) peuvent être réservées par les groupes auprès du médiateur de la structure :

- **Par mail ou téléphone**, en laissant le nom de la structure, code postal, numéro de téléphone et adresse mail de la structure demandeuse, ainsi que le nom, le prénom, le numéro de téléphone et l'adresse mail de la personne contact.

La réservation n'est confirmée qu'après réception du devis signé.

## 2. PAIEMENT GROUPES

Le paiement des activités se fait :

- **Par carte bleue, espèces ou chèque à l'ordre du Trésor Public** sur place le jour de la prestation, dans les équipements aux horaires d'ouverture de l'accueil ;

- **Par virement ou chèque à l'ordre du Trésor Public** à réception de l'avis des sommes à payer établi par la Trésorerie ;

- **Par Pass Culture sur la plateforme Adage**

Le paiement pour le groupe se fait par un seul mode de règlement et en une seule fois. Un billet d'entrée ne peut être remboursé, ni échangé en cas de perte ou de vol.

## 3. ANNULATION PAR LE GROUPE

En cas d'annulation par le groupe d'une réservation d'une prestation payante, le délai de prévenance est de 4 jours ouvrés au-delà duquel la prestation est facturée. Merci de nous prévenir par mail et par téléphone.

En cas de retard de plus de 30 minutes du groupe, le service se réserve le droit d'annuler et de facturer la prestation.

## 4. ANNULATION D'UNE PRESTATION GROUPE

En cas d'empêchement de l'intervenant ou en cas d'intempérie, l'organisateur proposera de reporter la prestation à une autre date au groupe.

En cas d'annulation de la prestation sans possibilité de report ou si le groupe refuse la nouvelle date proposée, le service propose au groupe :

- un avoir de la valeur de la prestation, utilisable pour une autre prestation proposée par le service ;

- ou un remboursement par virement bancaire sur présentation des coordonnées bancaires par le groupe.

## **Nous contacter :**

- ◆ Musée archéologique du lac de Paladru : 04 56 26 16 16 / [musee.archeologique@paysvoironnais.com](mailto:musee.archeologique@paysvoironnais.com)
- ◆ Musée Mainssieux : 04 76 65 67 17 / [musee.mainssieux@paysvoironnais.com](mailto:musee.mainssieux@paysvoironnais.com)
- ◆ Grange Dîmière : 04 76 93 17 41 / [grange.dimiere@paysvoironnais.com](mailto:grange.dimiere@paysvoironnais.com)
- ◆ PAH : 04 76 93 16 99 / [pah@paysvoironnais.com](mailto:pah@paysvoironnais.com)

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

La Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais, agissant en qualité de responsable du traitement, au sens du règlement européen n°2016-679 du 27 avril 2016 et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après, ensemble, la « réglementation ») attache une grande importance à la protection de vos données personnelles, et de votre vie privée.

La présente politique (ci-après la « Politique ») a pour but de vous informer sur la manière dont nous collectons, utilisons et partageons les données personnelles que vous nous fournissez via notre site internet <https://billetterie-culture.paysvoironnais.com> (ci-après « le Site »).

Cette Politique a vocation à s'appliquer uniquement aux traitements des informations (ci-après les « Données Personnelles ») susceptibles d'identifier ou de rendre identifiables les utilisateurs du Site (ci-après les « Utilisateurs »), directement ou indirectement.

Le Pays Voironnais s'engage à limiter les traitements sur les Données Personnelles aux seuls cas énumérés au sein de la présente Politique, et à mettre à jour cette dernière afin de garantir un haut niveau de protection des Données Personnelles en conformité avec la réglementation applicable.

### **QUELLES DONNÉES COLLECTONS-NOUS ?**

En utilisant notre Site Internet, vous pouvez être amenés à nous transmettre des données personnelles, directement ou indirectement ou encore par l'usage que vous faites du Site.

Ainsi, nous ne collectons que les données personnelles que vous fournissez.

Les Données Personnelles collectées pourront donc inclure :

- Des données d'identification : le nom, l'adresse e-mail ou postale, le numéro de téléphone ;
- Des données liées à la vie professionnelle : le nom de l'entreprise, l'e-mail professionnel et le numéro de téléphone ;
- Des données de transaction : le montant de la commande.

Lors de la collecte de vos données personnelles, vous pouvez être informés du fait que certaines d'entre elles doivent impérativement être renseignées afin de parvenir au

résultat attendu. A défaut de renseigner ces informations obligatoires, l'exécution de la demande pourra s'avérer impossible.

## **POUR QUELLES RAISONS COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Nous collectons et traitons vos données personnelles pour les finalités suivantes :

- La gestion de votre achat de billet et de traçabilité réglementaire ;
- La mise à disposition de votre billet ;
- Votre information et la gestion de vos relations avec le Pays Voironnais ;
- Le cas échéant, l'envoi d'informations et de sollicitations de la part du Pays Voironnais ;
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- La réalisation d'études statistiques ;
- La gestion des statistiques.

## **QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Vous pouvez accéder et obtenir copie des données vous concernant, vous opposer au traitement de ces données, les faire rectifier ou les faire effacer. Vous disposez également d'un droit à la limitation du traitement de vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos Données Personnelles dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) : [dpo@paysvoironnais.com](mailto:dpo@paysvoironnais.com). Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : <https://www.cnil.fr>

## **QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Les données personnelles ne sont destinées qu'à un usage exclusif du Service Culturel du Pays Voironnais dans le cadre de la mise en œuvre des services offerts par la collectivité aux Utilisateurs du site. Sauf obligation légale, comptable ou judiciaire, nous ne divulguons, louons, céderons ou transmettrons de quelque manière que ce soit vos données personnelles à des tiers autres que la Société We Login en charge de la gestion du site, et dans la stricte limite de ses missions.

## **OÙ TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Vos données ne font pas l'objet de transferts hors du territoire de l'Union Européenne.

## **BASE LÉGALE ET DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Nous collectons et traitons vos Données Personnelles dans le respect de la Réglementation et seulement dans le cadre des bases légales suivantes.

Vos Données Personnelles ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités poursuivies, telles qu'édictées par la présente Politique, et ce conformément à la réglementation et aux lois applicables.

Passé ce délai, vos Données Personnelles seront supprimées ou anonymisées.

Finalité du traitement	Base légale	Durée de conservation
Envoi de newsletter	Consentement	Jusqu'à la désinscription de la personne concernée
Achat de billets	Contractuelle	Les données de facturation sont conservées 10 ans
Page contact	Consentement	3 ans à compter du dernier échange

## LA SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Pays Voironnais accorde une importance particulière à la sécurité des données personnelles.

Il met en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées au degré de sensibilité des données personnelles, en vue d'assurer l'intégrité et à la confidentialité des données et de les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Le Pays Voironnais effectue régulièrement des audits afin de vérifier la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données.

Ainsi, il s'engage à prendre les mesures de sécurité physiques, techniques et organisationnelles nécessaires pour :

- protéger ses activités ;
- préserver la sécurité des données personnelles de ses membres, partenaires, internautes, fournisseurs et prestataires ;
- empêcher tout accès non autorisés aux données, toute modification, déformation, divulgation, destruction des données personnelles qu'il détient.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun et la personne concernée est invitée à rester elle-même vigilante sur les questions qui peuvent impliquer l'utilisation de ses données à caractère personnel.

Conformément à ses engagements, le Pays Voironnais choisit ses sous-traitants et prestataires avec soin et leur impose notamment :

- un niveau de protection des données personnelles équivalent aux siens ;
- une utilisation des données personnelles ou des informations uniquement pour assurer la gestion des services qu'ils doivent fournir ;
- un respect strict de la législation et de la réglementation applicable en matière de confidentialité, de secret bancaire, et de données personnelles ;
- la mise en œuvre de toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données personnelles qu'ils peuvent être amenés à traiter ;
- la définition des mesures techniques, organisationnelles nécessaires pour assurer la sécurité.

Ainsi, le Pays Voironnais s'engage à conclure avec ses sous-traitants des contrats conformes aux obligations portées par la réglementation et qui définissent précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles.

## **MODIFICATION DE NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Nous pouvons être amenés à modifier occasionnellement la présente Politique, afin de nous conformer aux évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques.

Le cas échéant, nous changerons la date de « dernière mise à jour » et indiquerons la date à laquelle les modifications ont été apportées.

Lorsque cela s'avère nécessaire, nous vous informerons et / ou solliciterons votre accord.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette page afin de prendre connaissance des éventuelles modifications ou mises à jour apportées à notre Politique.