

## Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont celles de la billetterie et de la boutique du centre de sciences Cosmocité entité de Territoire de sciences. Les CGV détaillent les modalités de commercialisation des prestations prévues aux grilles tarifaires qu'elles complètent :

- billetterie au guichet ;
- billetterie en ligne : ensemble des ventes de billetterie réalisées par Internet ;
- ventes de la boutique, à Cosmocité ;

Le centre de sciences Cosmocité dispose du Numéro SIRET : 90841625800030 et il est un des établissements composant L'EPCC de diffusion de la CSTI Grenoble Alpes dont la dénomination commerciale est Territoire de Sciences.

### I. DISPOSITIONS GENERALES

#### A. Définitions :

« **Client / Visiteur** » : toute personne physique ou morale avec laquelle le centre de sciences Cosmocité conclut un contrat de vente de billets, d'articles en boutique ou de prestations donnant accès aux prestations des grilles tarifaires. Ci-après collectivement dénommées les « Parties », et individuellement une « Partie ».

« **Commande** » : tout contrat liant le client au centre de sciences Cosmocité permettant la souscription d'une ou plusieurs prestations.

« **Billets** » : constitue un billet au sens des CGV.

« **Compte** » : l'ensemble des ressources informatiques et réseaux attribuées à un Utilisateur qui ne peut les utiliser qu'en s'authentifiant sur le Site avec son nom d'Utilisateur (« identifiant ») et son mot de passe.

« **Évènements** » : stages, formations, ateliers et animations organisés par Cosmocité.

#### B. Dispositions communes :

Les CGV s'appliquent à toute commande d'une ou plusieurs prestations souscrites par le client auprès du centre de sciences Cosmocité : billetterie des espaces d'exposition ou d'événements.

Concernant les billets datés, ils ne peuvent être utilisés que pour le (les) jour(s) choisi(s) par le client lors de la passation de la commande. Les billets ne sont ni échangeables, ni modifiables, ils sont remboursables uniquement en cas d'annulation à l'initiative du centre de sciences Cosmocité.

Les CGV sont consultables sur le site internet du centre de sciences Cosmocité.

Le client déclare avoir la capacité de conclure la commande, c'est-à-dire avoir la capacité juridique, et, pour les personnes physiques, la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les visiteurs individuels de moins de 15 ans devront être accompagnés par un parent majeur ou un adulte représentant l'autorité parentale. Pour les visiteurs de plus de 14 ans révolus, ils restent sous la responsabilité de leur autorité parentale pendant toute leur présence dans le centre de sciences Cosmocité. Le centre de sciences Cosmocité ne pourra pas être tenu pour responsable de tout comportement relevant de l'autorité parentale.

Les animaux sont interdits dans les locaux de Cosmocité, seuls les chiens guides d'aveugles ou les chiens d'assistance pour personnes handicapées sont autorisés.

La passation de la commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client de l'intégralité des clauses et conditions prévues par les CGV. En conséquence, le client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

L'EPCC de diffusion de la CSTI Grenoble Alpes se réserve le droit de modifier unilatéralement, après délibération de son Conseil d'Administration, les CGV et de les appliquer à toutes commandes passées après la date de modification.

Le fait que l'EPCC de diffusion de la CSTI Grenoble Alpes ne se prévaut pas pendant une période donnée de l'une des présentes conditions ne peut pas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite condition ou plus généralement des autres conditions.

Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Conformément à l'article L. 221-28-12° du code de la consommation, la vente de billets d'entrée pour un établissement culturel public ou à des prestations liées à celui-ci étant assimilée à une prestation d'activités de loisirs, les commandes passées n'ouvrent aucun droit à rétractation de la part du client. Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-2 1° du Code de la Consommation, l'utilisateur reconnaît et accepte expressément que la fourniture du Service commence immédiatement après la validation de sa commande soit avant la fin du délai de quatorze jours francs prévu par le Code de la Consommation et reconnaît et accepte en conséquence de ne pas bénéficier du droit de rétractation lié à la vente en ligne ou à distance. En conséquence, aucune demande de rétractation, d'annulation ou de remboursement ne sera recevable pour la période souscrite.

Les articles de la boutique ne sont ni repris ni échangés sauf articles défectueux sur présentation du ticket de caisse et dans la limite de huit jours suivant la date d'achat.

Les billets :

- sont vendus dans la limite de la capacité d'accueil du centre de sciences Cosmocité et en fonction de l'offre proposée ;
- sont facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la vente ;
- ont un prix indiqué en euros, toutes taxes comprises sauf mention contraire indiquées lors de la commande ;
- demeurent la propriété du centre de sciences Cosmocité jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par ces derniers ;
- doivent être conservés par leurs détenteurs pendant toute la durée de leur présence dans le centre de sciences ;
- sont valables pour la durée de l'offre achetée, en fonction des modalités d'utilisation de l'offre ;
- ne donnent accès qu'au centre de sciences Cosmocité pour lequel le client a acheté son billet, sauf prestation particulière pouvant donner accès à plusieurs sites ;
- ne peuvent pas être remboursés en cas de perte ou de vol ; il pourra cependant être délivré un duplicata en caisse sur présentation d'une pièce d'identité, d'un identifiant et de la date de réservation, sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé ;
- ne peuvent pas être revendus à des tiers (sauf prestataires ou mandataires autorisés par convention ou contrat préalable conclu avec l'EPCC de diffusion de la CSTI Grenoble Alpes).
- peuvent être achetés sur place aux jours et horaires d'ouverture aux publics ; les produits de la boutique ne peuvent également être achetés sur place qu'aux horaires d'ouverture de celle-ci.

Les réductions de prix et leurs modalités d'application sont détaillées dans les grilles tarifaires. Seuls les bénéficiaires de réductions ou de gratuité mentionnés dans ces grilles peuvent être concernés par une réduction de prix ou une gratuité. Le client doit être muni d'un document qui permet de justifier de la réduction de prix. Ce justificatif peut être réclamé à tout moment lors de contrôle le jour de la visite.

Les modes de paiement proposés pour les ventes au guichet de la billetterie et de la boutique sont les suivants : espèces, chèques, cartes bancaires. Pour la billetterie en ligne, les modes de paiement sont limités aux cartes bancaires. Dans le cadre des réservations de groupe (Établissements scolaires, MJC, etc....), non accessibles en ligne, les modes de paiement autorisés sont les mandats administratifs,

virements bancaires, espèces, chèques et Pass Culture. Le règlement par chèque est à établir à l'ordre du Trésor Public.

A l'occasion des événements donnant lieu à la vente de billets horodatés, le centre de sciences Cosmocité conserve la possibilité d'indiquer une date et une heure précises d'arrivée du client visiteur sur les lieux, au-delà de laquelle le billet ne sera plus valable. Les places ainsi libérées pourront faire l'objet d'une nouvelle vente.

L'émission de contremarques, codes promotion donnant accès à des événements inclus dans la programmation du centre de sciences permet leur échange ou utilisation pour la prise de billet datés (et horodatés le cas échéant). L'utilisation de ces contremarques, codes promotion peut se faire indistinctement au guichet ou en ligne sauf mention contraire lors de leur émission. Lors de l'échange pour un billet horodaté, le centre de sciences Cosmocité conserve la possibilité d'indiquer une heure précise d'arrivée du client visiteur sur les lieux. Les contremarques, codes promotion ne sont pas prioritaires pour la vente des événements reposant sur des séances à horaires prédéfinies (projection en planétarium, en salle Immersive, etc...), ces événements ne seront disponibles qu'en fonction du nombre restant de places disponibles et ne pourront pas faire l'objet d'un remboursement si le nombre de place restant ne permettait pas leur utilisation.

Le centre de sciences Cosmocité se réserve la possibilité de proposer et de commercialiser tout ou partie des offres prévues par la délibération tarifaire de l'EPCC de diffusion de la CSTI Grenoble Alpes, selon sa programmation culturelle et ses ressources disponibles.

#### C. Responsabilités :

Le centre de sciences Cosmocité peut s'exonérer de tout ou partie de ses obligations et de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable au client.

Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence au sein du centre de sciences Cosmocité, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle Le centre de sciences Cosmocité, ou à l'égard des éléments immobiliers et mobiliers (notamment vis à vis des œuvres et objets de collection).

En cas d'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles, la partie débitrice de cette obligation ne sera pas considérée comme défaillante ni tenue à réparation si l'exécution de l'obligation a été rendue impossible par un cas de force majeure.

#### D. Protection des données à caractère personnel :

Dans le cadre de l'achat d'une prestation, certaines informations à caractère personnel peuvent être collectées et faire l'objet, par le logiciel de billetterie du centre de sciences Cosmocité, MAPADO, éditée par la Société MAPADO, d'un traitement informatique ayant pour finalité :

- le traitement de la demande du client ;
- la réponse aux demandes d'information formulées auprès du centre de sciences Cosmocité ;
- la passation et la gestion des commandes ;
- la gestion commerciale du centre de sciences Cosmocité : l'envoi d'informations marketing et commerciales lorsque le client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise, l'envoi des newsletters conformément aux souhaits des clients ;
- l'établissement de statistiques générales afin d'améliorer la politique commerciale ou les prestations offertes.

La base légale du traitement des données personnelles est l'exécution de la commande passée par le client ou son consentement spécifique. La durée de conservation de ces données est limitée à la durée strictement nécessaire à leur traitement en fonction de la nature d'utilisation et sous réserve de l'accord exprimé par le client.

Les données du client peuvent être transmises par Le centre de sciences Cosmocité à des tiers à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le client ait donné expressément son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli. La base légale du traitement des données personnelles est alors le consentement de la personne concernée. La durée de conservation de ces données est indiquée dans le formulaire d'inscription.

Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, le centre de sciences Cosmocité ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription.

Le centre de sciences Cosmocité peut également collecter des données concernant l'utilisation du site Internet, par exemple les pages que le client visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du client et d'améliorer le fonctionnement du site Internet. Si le client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section "cookies" des informations légales du site Internet ou sur les pages suivantes :

- pour le centre de sciences Cosmocité : <http://www.cosmocité.fr/infos-cookies>

Le centre de sciences Cosmocité utilise des cookies, qui sont des fichiers transférés sur l'ordinateur du Client, mais ne permettent pas de l'identifier. Les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et permet de les extraire lors des connexions ultérieures au site afin de personnaliser la connexion du client. Les traceurs internes de nos sites ne sont pas conservés au-delà de treize mois et ne sont pas prorogés lors des nouvelles visites. Le client peut choisir de bloquer les cookies ou de les supprimer de son ordinateur.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le client peut exercer en s'adressant à :

- pour le centre de sciences Cosmocité : <https://www.cosmocite.fr/politique-de-cookies/>

Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le centre de sciences Cosmocité devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle.

Pour toute information sur les fichiers gérés par le centre de sciences Cosmocité, il est possible de contacter le délégué à la protection des données désigné par le centre de sciences Cosmocité à l'adresse suivante par mail : [pascal.moutet@territoire-de-sciences.fr](mailto:pascal.moutet@territoire-de-sciences.fr)

Le client peut également envoyer une plainte en ligne à la Commission nationale informatique et libertés à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

#### **Dispositions particulières à la billetterie et boutique en ligne : compte personnel**

Le nom du client et le mot de passe qui lui sont attribués lorsqu'il s'inscrit pour la création d'un compte personnel sont personnels et confidentiels.

Le centre de sciences Cosmocité peut toutefois avoir accès aux offres que le client sélectionne dans son compte personnel et les étudier afin de mieux déterminer les attentes et les besoins du client.

Lorsque le client se connecte à son compte personnel, un cookie est implanté sur son ordinateur afin de faciliter son utilisation de ce compte. Pour rappel, si le client ne le souhaite pas, il peut choisir de bloquer les cookies ou de les supprimer de son ordinateur. Pour plus d'informations, il peut également se reporter aux pages suivantes :

- pour le centre de sciences Cosmocité : <https://cosmocite.fr/politique-de-cookies/>

#### **E. Loi applicable, réclamations et litiges :**

Les CGV sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le client, sur place et de manière appropriée, afin que les établissements puissent rechercher une solution au plus vite.

Les réclamations devront, en toute hypothèse, être adressées par le client au centre de sciences Cosmocité par courriel ([reclamation@cosmocite.fr](mailto:reclamation@cosmocite.fr)) ou par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de la commande en cas d'achat en ligne ainsi que les motifs précis à l'appui de la réclamation et être adressé à : EPCC de Diffusion de la CSTI Grenoble Alpes, La Casemate, 2 place Saint-Laurent 38000 Grenoble.

A défaut de règlement amiable, le contentieux éventuel relèvera du tribunal compétent du ressort de Grenoble dans les 2 mois à compter du rejet exprès par le centre de sciences Cosmocité.

## **II. RÉSERVATIONS BILLETTERIES**

### **A. Billetterie au guichet - clients individuels :**

Les clients visiteurs individuels peuvent acheter les billets directement aux caisses du centre de sciences Cosmocité pour le jour même ou pour une date future.

Les billets sont vendus aux caisses de la billetterie du centre de sciences Cosmocité.

Certaines prestations ne peuvent pas être achetées au guichet et doivent faire l'objet d'une réservation et d'un paiement en ligne.

### **B. Billetterie en ligne - client individuel :**

La billetterie en ligne du centre de sciences Cosmocité est accessible par Internet à l'adresse URL suivante :

- <http://cosmocite.fr/>

#### **1. Commande :**

Pour passer une commande en ligne, chaque client doit fournir une adresse email ou se créer un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe).

Le client doit remplir le formulaire avec le détail des prestations souhaitées. Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, le centre de sciences Cosmocité ne pourra pas prendre en compte la commande.

Avant d'enregistrer définitivement une commande, le client a la possibilité de vérifier sa sélection (commande) et peut la modifier à sa convenance.

La commande n'est définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil (ci-après dénommé « le clic d'acceptation »). A compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Le client peut, avant ce dernier clic, identifier ses erreurs et les corriger.

A compter de l'enregistrement de la commande passée, l'ordinateur, tablette ou téléphone du client est redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le client reçoit également un courriel de confirmation comportant le numéro de dossier de sa commande.

Pour rappel des dispositions générales, en application de l'article L.221-28-12° du code de la consommation, le client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L.221-18 du même code.

Le centre de sciences Cosmocité se réserve le droit de ne commercialiser en ligne qu'une partie de l'offre programmée, certaines prestations pouvant être réservées à la billetterie au guichet.

## 2. Caractéristiques des billets vendus en ligne :

Seule l'impression ou le téléchargement par le client d'un billet avec code-barres ou QR code vaut pour tout accès au centre de sciences Cosmocité. Le client s'en sert conformément aux dispositions des articles suivants des CGV.

Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le client s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel adressé au centre de sciences Cosmocité dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.

En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par le centre de sciences Cosmocité, le client détient une preuve de sa commande mais ce document ne peut en aucun cas servir de billet d'accès au centre de sciences Cosmocité.

Les billets d'accès au centre de sciences Cosmocité achetés doivent être téléchargés ou imprimés directement par le client via son propre matériel.

Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite et ne procurera aucun avantage. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. Il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

L'organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant. L'organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'acheteur de billets, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Tout billet daté souscrit par le client pour entrer dans le centre de sciences Cosmocité permet un accès « coupe-file » aux prestations achetées telles que précisées sur le billet.

Pour rappel des dispositions générales, pour la vente en ligne, le mode de paiement est limité aux cartes bancaires.

Le centre de sciences Cosmocité établit un récapitulatif de vente et peut fournir une facture sur demande reprenant la date et le montant des sommes payées par le client au titre du billet.

Les meilleurs efforts sont faits par le centre de sciences Cosmocité pour fournir des photos et illustrations donnant au Client un aperçu des produits proposés ; elles ne sont toutefois pas contractuelles et n'engagent pas la responsabilité de l'EPCC de diffusion de la CSTI Grenoble Alpes.

## 3. Obligation des parties :

Le centre de sciences Cosmocité s'engage à exécuter la commande de billets sous réserve de l'article III-3-4 (« annulation ») ci-dessous et du respect par le client des CGV.

Le client s'engage à respecter toute consigne communiquée par le centre de sciences Cosmocité concernant sa visite en leur sein et le déroulement des activités.

## 4. Annulation :

En cas d'annulation de la prestation du fait du centre de sciences Cosmocité, le centre de sciences Cosmocité assurera le remboursement au client sur présentation du justificatif de paiement et du billet.

Si le client ne peut pas participer à la prestation achetée, seule une preuve apportée de la survenue d'un cas de force majeure dans un délai d'un mois pourra permettre le remboursement au client.

Les remboursements seront réalisés par virement bancaire sur production d'un RIB par le client.

#### C - RÉSERVATIONS GROUPES (scolaires, loisirs, autres)

Les réservations se font directement auprès de l'accueil du centre de sciences Cosmocité ou par téléphone pendant les horaires d'ouverture au public. Ces réservations feront l'objet d'un devis émis par le centre de sciences Cosmocité et transmis au Client. Les réservations ne deviennent effectives qu'après l'acceptation de ce devis retourné daté, tamponné et signé ou l'envoi d'un bon de commande signé en bonne et due forme et la confirmation de réception par le centre de sciences Cosmocité .

En cas de retard non imputable, au centre de sciences Cosmocité, par rapport à l'horaire des prestations établi au moment de la réservation, Cosmocité se réserve le droit d'annuler tout ou partie et/ou de modifier la prestation ou le programme de visite voire même d'annuler la prestation sans que le client ne bénéficie d'aucun remboursement.

Cas de prestations adressées à des publics spécifiques :

En cas de non adéquation entre le profil d'âge des participants et la prestation commandée, le centre de sciences Cosmocité se réserve le droit d'annuler la prestation sans que le client ne bénéficie d'aucun remboursement.

Conditions d'annulation des réservations de groupe : annulation au plus tard 48 heures avant, dans le cas contraire la prestation sera facturée.

Le nombre exact de personnes présentes le jour de la réservation doit être communiqué au centre de sciences Cosmocité à minima 15 jours avant la réservation.

Le tarif correspondant à cet effectif sera retenu comme base de la facturation.

En cas d'effectif revu à la hausse, le centre de sciences Cosmocité ne pourra garantir les réservations et prestations supplémentaires. Si elles étaient honorées, le montant de celles-ci seraient dûes par le client.

Conditions de paiement : mandat administratif, virement, chèque, espèce, CB , une facture sera délivrée à payer ou acquittée. Le règlement doit intervenir dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la facture. **Dans le cadre d'un règlement via le dispositif Pass Culture, il faudra impérativement en faire la demande lors de la prise de réservation.**