

# Conditions générales de vente du Musée en plein air Ballenberg

## 1. Sommaire

Les présentes conditions générales de vente (ci-après «CGV») sont structurées comme suit:

1. Sommaire
2. Champ d'application
3. Achat de billets en ligne et aux caisses
4. Boutique en ligne
5. Visites guidées et programmes spéciaux
6. For

## 2. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (ci-après «CGV») et leurs clauses applicables ci-après encadrent, dans leur version en vigueur au moment de la conclusion du contrat, toutes les relations commerciales entre:

- La fondation Ballenberg – Musée suisse en plein air (IDE: CHE-110.398.650; ci-après «FLM»)
- et
- Les clients et clientes des caisses (articles 3 et 6)
  - Les clients et clientes de la boutique en ligne (y compris pour l'achat de billets en ligne; articles 3, 4 et 6)
  - Les clients et clientes des visites guidées et programmes spéciaux (articles 3, 5 et 6)
  - Les clients et clientes des restaurants (articles 6 et 7)

Le client ou la cliente accepte expressément les présentes conditions générales de vente au moment où il ou elle passe commande, télécharge un billet ou obtient un billet en caisse.

Sauf accord exprès et écrit, FLM ne reconnaît pas les conditions du client ou de la cliente contraires aux présentes CGV.

## 3. Achat de billets en ligne et aux caisses

### 3.1 Champ d'application

Les dispositions de l'article 3 s'appliquent au contrat conclu entre le Musée en plein air Ballenberg (ci-après FLM) et le client ou la cliente qui a acheté un billet en ligne, un billet gratuit ou un billet en caisse ou qui a effectué des achats sur la boutique en ligne en vertu de l'article 4 ou réservé un programme spécial conformément à l'article 5.

### **3.2 Conclusion du contrat**

Les billets d'entrée peuvent être achetés aux caisses du FLM qui se trouvent aux deux entrées, sur la boutique en ligne ([www.shop.ballenberg.ch/fr](http://www.shop.ballenberg.ch/fr)) ainsi que par l'intermédiaire du logiciel de réservation TrekkSoft. L'achat du billet devient légalement valable au moment où le client ou la cliente retire le billet en caisse ou confirme sa commande sur la boutique en ligne. L'achat du billet ne peut être annulé, modifié ni remboursé a posteriori.

### **3.3 Prix des billets**

Les prix des billets sont ceux indiqués sur le site Internet ([www.ballenberg.ch/fr](http://www.ballenberg.ch/fr)).

Les billets à prix réduit ne peuvent être achetés que sur présentation d'un justificatif (p. ex. carte d'identité, passeport, carte d'étudiant ou autre justificatif). Il n'existe aucun droit absolu aux billets à prix réduit. En cas d'achat d'un billet à un prix réduit non justifié, FLM facturera la différence par rapport à un prix d'entrée régulier.

Les caisses aux entrées du musée acceptent les francs suisses ainsi que les moyens de paiement disponibles sur le site Internet ([www.ballenberg.ch](http://www.ballenberg.ch)). Les euros sont convertis en francs suisses au cours du jour.

Les réservations en ligne sont confirmées automatiquement et envoyées par e-mail.

### **3.4 Droits octroyés par les billets**

Les billets donnent aux visiteurs le droit d'accéder au site du FLM ainsi qu'aux maisons qui leur sont accessibles et d'utiliser les installations et les aménagements qui leur sont ouverts, pendant la saison indiquée sur le site Internet ([www.ballenberg.ch/fr](http://www.ballenberg.ch/fr)) et pendant les heures d'ouverture, à savoir tous les jours de 10h à 17h.

Le FLM se réserve le droit de limiter ou d'interdire l'accès du site en partie ou en entier dans certains cas exceptionnels (p. ex. intempéries, pandémie, huis clos, événements, etc.).

### **3.5 Conditions météorologiques**

Les visiteurs du FLM prennent acte que le Musée en plein air Ballenberg est en très grande partie en plein air. Il leur incombe de se munir de vêtements chauds, imperméables et adaptés au temps.

Les conditions météorologiques ne donnent pas droit au remboursement ou à l'annulation des billets. En cas de violentes intempéries, le musée peut fermer temporairement. Dans ce cas, le remboursement du prix du billet n'est pas garanti.

### **3.6 Validité des billets**

Les billets donnent aux visiteurs le droit d'accéder au site du FLM pendant les heures d'ouverture, à savoir de 10h à 17h. Les billets du FLM sont valables pour la saison en cours. Ils ne peuvent pas être remboursés en espèces au sein du FLM. La monnaie ne sera pas rendue s'il existe un crédit en faveur du détenteur ou de la détentrice. Les articles non payés ne sont pas acceptés à titre de paiement. Les billets d'entrée sont pourvus

d'un code-barre infalsifiable et donnent droit à un accès direct. Ils n'ont pas besoin d'être échangés aux caisses et peuvent être lus directement au tourniquet.

### **3.7 Validité des bons**

Les bons donnent aux visiteurs le droit d'accéder au site du FLM pendant les heures d'ouverture, à savoir de 10h à 17h. Les bons du FLM sont valables trois ans à compter de la date d'émission. Passé ce délai, le bon peut être échangé contre un billet valable aux caisses du musée. Si le prix de l'offre est plus élevé, le détenteur ou la détenteuse du bon devra payer la différence par rapport au prix en vigueur. Les bons ne peuvent pas être remboursés en espèces au sein du FLM. La monnaie ne sera pas rendue s'il existe un crédit en faveur du détenteur ou de la détenteuse. Les articles non payés ne sont pas acceptés à titre de paiement. Seuls sont valables les bons achetés par les canaux de distribution officiels. Les bons en valeur du FLM doivent être présentés et échangés contre des billets ou des articles du FLM sous forme physique aux entrées Ouest ou Est. Les bons sont pourvus d'un code-barre infalsifiable et donnent droit à un accès direct. Ils n'ont pas besoin d'être échangés aux caisses et peuvent être lus directement au tourniquet.

### **3.8 Contrôle des billets**

Les billets sont contrôlés aux entrées Ouest et Est du FLM. Le personnel du FLM est, par ailleurs, autorisé à demander aux visiteurs de présenter leurs billets et à contrôler les billets sur l'ensemble du site. Les justificatifs donnant droit à des billets à prix réduit doivent être présentés spontanément.

Seuls sont valables les billets achetés par les canaux de distribution officiels du FLM. Les billets achetés en ligne ainsi que les bons et les billets du FLM peuvent être présentés au format papier ou numérique sur un dispositif mobile. L'entrée se fait directement via le tourniquet au niveau des caisses du musée.

Toute copie, modification ou falsification de billets est interdite. Les abus seront poursuivis pénalement et dénoncés.

### **3.9 Comportement, sécurité et assurance**

Les visiteurs du musée s'engagent à respecter toutes les consignes de sécurité et de comportement du FLM et à suivre les instructions du personnel.

Les consignes de sécurité et de comportement sont affichées sur le site du FLM et sont indiquées dans le concept de sécurité, disponible sur le site Internet ([www.ballenberg.ch/fr](http://www.ballenberg.ch/fr)).

Le FLM décline toute responsabilité en cas d'accident résultant du non-respect des consignes de sécurité et de comportement. Les enfants de moins de 16 ans doivent être accompagnés et placés sous la surveillance d'une personne adulte. Les chiens doivent être tenus en laisse.

Il appartient aux visiteurs du musée d'être assurés.

Le FLM décline toute responsabilité en cas de dommages résultant d'une négligence, d'un comportement irresponsable ou d'une utilisation non conforme des installations. Le FLM se réserve le droit d'engager des procédures civiles et pénales s'il subit des dommages du fait d'un tel comportement.

### **3.10 Abus**

Chaque bon et chaque billet ne peut être utilisé qu'une seule fois. Toute copie, modification ou falsification de billets ou de bons est interdite. Il est de la responsabilité de l'acheteur ou de l'acheteuse de veiller à ce qu'aucun autre billet ou bon sur lequel figure le même code-barre ne soit imprimé, copié ou mis en circulation. Les abus seront poursuivis pénalement et dénoncés. Lors de l'utilisation du bon, la validité et le statut du paiement du code sont vérifiés dans le système.

## **4. Boutique en ligne**

### **4.1 Champ d'application**

Les dispositions de l'article 4 s'appliquent au contrat conclu entre le Musée en plein air Ballenberg (ci-après FLM) et le client ou la cliente qui effectue des achats dans la boutique en ligne. Les produits commandés sont expédiés par le FLM, par Trauffer Spezialitäten GmbH ou par des prestataires tiers.

### **4.2 Paiement**

Le paiement des commandes sur [shop.ballenberg.ch](http://shop.ballenberg.ch) n'est possible que par carte de crédit. Les cartes de crédit acceptées sont la Postcard, la Visa et la Mastercard.

### **4.3 Livraison**

Vous trouverez les délais de livraison exacts dans la description de chaque article sur le site Internet ([www.shop.ballenberg.ch/fr](http://www.shop.ballenberg.ch/fr)).

Le délai de livraison des articles envoyés par lettre est de deux jours ouvrés.

Le délai de livraison des articles envoyés par colis est d'au maximum sept jours ouvrés.

L'acheteur ou l'acheteuse assume le risque en cas de retard et de perte lors de l'envoi des produits par la poste.

Le FLM décline toute responsabilité. Les billets et les bons peuvent être envoyés par courrier ou imprimés chez vous.

Dans un souci de simplification des processus, la livraison peut être réalisée en deux fois. La facture vous sera envoyée qu'une fois.

Nous ne proposons pas l'envoi d'articles à l'étranger. Toute commande prévoyant une livraison à l'étranger sera annulée.

#### **4.4 Retour et échange**

La confirmation ou l'envoi d'un achat effectué dans la boutique en ligne du FLM lui confère un caractère obligatoire. Les achats ne peuvent être annulés, modifiés ni remboursés a posteriori.

L'achat du billet devient légalement valable au moment où le client ou la cliente retire le billet en caisse ou confirme sa commande sur la boutique en ligne. L'achat du billet ne peut être annulé, modifié ni remboursé a posteriori.

### **5. Visites guidées et programmes spéciaux**

#### **5.1 Champ d'application**

Les dispositions de l'article 5 s'appliquent au contrat conclu entre le Musée en plein air Ballenberg (ci-après FLM) et le client ou la cliente qui a réservé une visite guidée ou un programme spécial du FLM.

#### **5.2 Réservation**

Les visites guidées et les programmes spéciaux sont réservés par l'intermédiaire du bureau des réservations du FLM ou sur la boutique en ligne.

Suite à une demande ou à un entretien, nous vous envoyons une offre, à laquelle sont jointes les présentes CGV ainsi que les CGV relatives aux éventuelles prestations de restauration, par courrier ou par e-mail. La réservation est considérée comme confirmée et revêtant un caractère obligatoire dès lors que le FLM reçoit une acceptation (par courrier, par e-mail ou par téléphone aux heures d'ouverture du bureau).

#### **5.3 Prestations de tiers – validité d'autres dispositions**

La réservation d'événements, de visites guidées et de programmes spéciaux peut impliquer des prestations de tiers (p. ex. restauration et autres prestations similaires). Les prestations qui ne sont pas fournies par le FLM sont soumises aux CGV du prestataire concerné, en complément aux présentes CGV. Les CGV des prestataires sont jointes aux offres de visites guidées et programmes spéciaux concernés.

#### **5.4 Annulation et non-présentation**

Les annulations doivent être signalées au bureau des réservations du FLM par écrit (courrier ou e-mail) et aux heures d'ouverture au plus tard 48 heures avant la date de l'événement.

Si un groupe ne se présente pas et n'a pas signalé d'annulation, une contribution aux dépenses correspondant au forfait minimum du programme réservé lui sera facturée.

## **5.5 Modification des programmes**

En cas de modification d'un programme du fait de circonstances exceptionnelles ou de directives des autorités, nous contactons les visiteurs en personne. Les réglementations en vigueur sont disponibles sur [www.ballenberg.ch/fr](http://www.ballenberg.ch/fr).

## **6. Lieu de juridiction**

Le contrat est soumis au droit suisse.

Le for en cas de litige en lien avec le contrat et l'activité du client ou de la cliente (achat de billets, visites guidées, programmes spéciaux et produits sur la boutique en ligne) est Thoune.

Hofstetten bei Brienz, 09.03.2022