

# Conditions générales de vente des services

Date de mise à jour : 21 Mars 2017

## 1. Préambule

Ce site est édité par la Société LES SECRETS DU CHOCOLAT, SAS RUE DU PONT DU PEAGE 67118 GEISPOLSEIM, immatriculée au registre du Commerce de Strasbourg sous le numéro 500 184 429 000 24. Tél. Service commercial : +33 (0)3 88 55 04 90, ci-après désigné par "la Société".

Les présentes conditions générales de vente définissent les droits et obligations des parties dans le cadre des ventes effectuées via le site [musee-du-chocolat.com](http://musee-du-chocolat.com). Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation et au suivi de commande. Le déroulement de la visite de l'Espace Découverte ainsi que des prestations éventuellement associées, est soumis aux dispositions des présentes conditions générales de vente. Toute réservation ou achat d'une prestation emporte de plein droit adhésion aux présentes conditions générales de vente. Ces conditions ne concernent que les personnes physiques âgées d'au moins 18 ans, les personnes morales et ayant la capacité juridique de contracter.

Il est précisé que vous pouvez sauvegarder ou imprimer les présentes conditions générales de vente grâce au lien situé en début de page. En cas de prise de commande, l'acheteur doit télécharger pour les sauvegarder et prendre connaissance de ces Conditions Générales de Vente avant de confirmer sa commande.

LES SECRETS DU CHOCOLAT se réservent la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

La dernière date de mise à jour des conditions générales de vente est indiquée sous le titre "Conditions Générales de Vente". Ces conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par LES SECRETS DU CHOCOLAT au Client. Les ventes en ligne sont exclusivement réservées aux personnes susmentionnées acceptant de remplir les champs obligatoires présentés au moment de l'enregistrement.

Ces conditions régissent seules les relations entre la Société et les Clients du Site, à l'exception de tout autre document.

## 2. Application et opposabilité des conditions générales de vente

Le Client devra, au préalable de toute confirmation de commande, prendre connaissance, télécharger et conserver (par enregistrement ou impression du fichier téléchargé) les CGV et accepter les C.G.V en cochant la case «J'ai téléchargé, ai pris connaissance et accepte les Conditions Générales de vente» avant de confirmer sa commande.

Il est précisé que le client dispose, avant cette confirmation, d'un mécanisme lui permettant de corriger ou de modifier ses choix. Ce mécanisme est accessible à

chacune des étapes du processus de saisie de sa commande. Toute confirmation par le Client d'une commande saisie sur le site vaut de sa part acceptation pleine et entière des présentes C.G.V et des conditions particulières de sa commande (articles commandés tels que présentés sur le Site dans la limite des quantités éventuellement mentionnées, dénomination, prix, composants, etc.).

Ces C.G.V seront seules applicables au contrat, à l'exception de tout autre document dont notamment les catalogues ou les propositions commerciales émis par la Société.

Le client accepte que ces C.G.V et la confirmation de commande lui soient fournies par voie électronique uniquement. (par téléchargement).

Toute condition contraire à ces C.G.V posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse de la Société, inopposable à la Société, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que la Société ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

### **3. Prise de commande et obligation de paiement**

Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit en cas d'erreur dans la fourniture de l'adresse e-mail de l'acheteur, le vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de transmettre les éléments de confirmation de commande et des éventuelles conditions de rétractation à l'acheteur. Les commandes obligent l'acheteur à paiement : les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par le règlement du prix par l'acheteur. Après expédition des e-tickets, toute modification ou résolution de la commande par l'acheteur ne peut être prise en considération et le prix versé ne sera pas restitué. Les offres de produit sont valables dans la limite des stocks disponibles. Un produit devenu indisponible est automatiquement retiré du catalogue de produits en ligne. Le vendeur met à disposition de l'acheteur les moyens de paiement suivants : Carte bancaire (CB, Visa et/ou Mastercard), Tourism voucher, mandat administratif.

Les Tourism vouchers sont exclusivement réservés aux professionnels du tourisme (Tours Operators et assimilés). La Société se réserve le droit de demander des justificatifs d'identité de la société et/ou d'annuler la commande si celle-ci a été passée avec un mode de règlement par voucher par une personne physique, ou par une société non assimilée par LES SECRETS DU CHOCOLAT à un tour operator. Dans ce cas, le client sera informé de l'annulation de sa commande dans les plus brefs délais, et, au plus tard, dans les 15 jours de passation de sa commande.

Les mandats administratifs sont exclusivement réservés aux établissements publics français autorisés. La société se réserve le droit de demander des justificatifs d'identité de l'établissement et/ou d'annuler la commande si celle-ci a été passée avec un mode de règlement par mandat administratif par une personne physique, ou par une société commerciale, ou par tout organisme privé ou non français. Dans ce cas, le client sera informé de l'annulation de sa commande dans les plus brefs délais, et, au plus tard, dans les 15 jours de passation de sa commande.

## 4. Livraison des e-tickets

La livraison des e-ticket est effectuée par e-mail. Le délai de livraison est fonction du temps de traitement, il est en moyenne de 1 jour ouvré et ne saurait excéder 30 jours. Les jours ouvrés sont calculés du lundi au vendredi, hors jours fériés français (et/ou hors jours fériés Alsace-Moselle le cas échéant). Il s'agit de délais moyens de livraison exprimés en jours ouvrés, et hors cas de force majeure.

## 5. Sécurité des e-tickets

Nos eTickets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite et ne vous procurera aucun avantage. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à visiter LES SECRETS DU CHOCOLAT. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins.

LES SECRETS DU CHOCOLAT peut refuser l'entrée à l'établissement lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès au musée a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du eTicket correspondant. LES SECRETS DU CHOCOLAT 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 au musée. Si le détenteur d'un eTicket est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

## 6. Conditions de réservation et de paiement

### a) Réservation

Toute commande n'est effective qu'après paiement par carte bancaire ou après confirmation pour les sociétés touristiques et administrations publiques par écrit :

- Par e-mail [contact@musee-du-chocolat.com](mailto:contact@musee-du-chocolat.com) ou
- par fax : 03.88.55.04.99 ou
- par courrier postal à : Secrets du chocolat – rue du pont de péage CS 10124 67404 ILLKIRCH CEDEX

en précisant la référence de commande, la date, l'heure, la visite, et nombre de participants. Un e-mail d'accusé de réception est émis par retour en cas de demande par voie électronique. Les Secrets du Chocolat S.A.S doivent être informés de la présence de personnes à mobilité réduite parmi les visiteurs afin d'optimiser la visite.

### b) Conditions d'accès

Afin de permettre de satisfaire le cas échéant à ses engagements ultérieurs, Les Secrets du Chocolat S.A.S se réservent, en cas de retard des visiteurs, le droit

d'annuler sans autre avis ou de réduire la visite d'un temps équivalent au retard pris par le client. Les visiteurs doivent, en cas de retard probable ou avéré, en avertir sans délai Les Secrets du Chocolat S.A.S (tél. +33 (0)3 88 55 04 90) qui peuvent éventuellement leur faire connaître les possibilités et conditions de décalage d'horaires et prendre les dispositions en conséquence.

Nul ne peut avoir accès à l'Espace Découverte des SECRETS DU CHOCOLAT sans billet d'entrée. Les visiteurs ayant pris la précaution de réserver ont la garantie de pouvoir effectuer la visite (sauf dysfonctionnement indépendant de la volonté des Secrets du Chocolat S.A.S). L'accès à l'Espace Découverte se fait dans l'ordre des arrivées.

### **c) Tarifs et paiement**

Le prix de la visite est à régler directement en ligne ; les vouchers établis par les professionnels du tourisme sont acceptés comme les bons d'échanges (mandats administratifs) délivrés par les établissements publics. Les Secrets du Chocolat S.A.S se réservent le droit de modifier ses tarifs en cours de saison et, en cas de réduction accordée sur le tarif normal, de disposer à son gré des places non utilisées sans que les visiteurs puissent de ce fait prétendre à une réduction supplémentaire. Les services sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande. Le paiement du prix s'effectue comptant lors de la prise de la commande.

Le tarif enfants est accordé de 5 ans jusqu'à 15 ans sur présentation d'un justificatif. Des tarifs spécifiques peuvent être accordés en fonction de la politique commerciale des Secrets du chocolat et d'accords conclus avec ses partenaires. Les conditions tarifaires applicables sont celles correspondant à la date effective de la visite. La facturation en différée est soumise à un accord exprès préalable des Secrets du Chocolat S.A.S. Dans ce cas, le règlement des sommes dues par le client doit être effectué au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur chaque facture (paiement à réception de facture) et qui est fixée dans le respect de la réglementation en vigueur. Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans formalité, la facturation d'intérêts de retard au taux fixé conformément à la réglementation en vigueur à trois fois le taux d'intérêt légal. Aucun escompte n'est accordé pour paiement comptant ou anticipé. Les entrées offertes et invitations ne sont plus valables dès que la date stipulée sur l'entrée offerte est dépassée dans ce cas elles ne pourront ni être remboursées ni échangées.

### **d) Retards et défaillances du fait du client**

En cas de non présentation du client ou d'annulation d'une visite du fait du client moins de 2 jours avant la date prévue, une pénalité représentant 50% du prix TTC convenu est due aux Secrets du Chocolat S.A.S.

## **7. Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L 121-21-8 du Code de la Consommation, les billets de spectacles et manifestations culturelles ne font pas l'objet d'un droit de rétractation. Un billet de visite des Secrets du Chocolat ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas de fermeture du musée. En cas de fermeture du musée, seul le prix du billet sera remboursé. Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial contre remise du billet. Dans tous les cas, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne sera remboursé ou dédommagé. Lors du contrôle à l'entrée du musée, une pièce d'identité, avec photo, en cours de

validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur l'e-Ticket si celui-ci est nominatif.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date ou d'horaire d'ouverture du musée pour lequel vous avez réservé des places, vous acceptez que LES SECRETS DU CHOCOLAT, dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informés de la marche à suivre. Nous vous invitons en tout état de cause à vérifier 24 heures avant votre visite que votre réservation est bien maintenue sans modification, par téléphone au +33 (0)3 88 55 04 90.

## 8. Règlementation

Il ne sera admis aucun animal ni aucun matériel pouvant se révéler dangereux pour les autres visiteurs ou le personnel. Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. Les Secrets du Chocolat S.A.S se réservent de droit d'exclure toute personne dont le comportement est jugé violent ou injurieux. Les Secrets du Chocolat S.A.S déclinent toutes responsabilités en cas de perte, vol ou de dégâts causés aux vêtements, bagages à main, matériel et autres objets personnels des clients. Les Secrets du Chocolat S.A.S se réservent le droit de facturer au client tout dégât de matériels causés par lui-même ou un membre de son groupe. Les Secrets du Chocolat S.A.S se réservent la faculté de refuser l'accès en cas de tenue incorrecte. Lors de la visite, le personnel du musée Secrets du chocolat S.A.S peut demander aux accompagnateurs et aux chauffeurs des groupes de justifier de leur qualité par tout moyen et en particulier par la présentation d'une carte professionnelle.

## 9. Litige

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations.

Toute réclamation relative à une visite doit, pour être prise en compte, être adressée aux Secrets du Chocolat S.A.S par lettre recommandée avec AR après la visite.

Adresse : Secrets du Chocolat S.A.S rue du pont du péage CS 10124 – 67404 Illkirch Cedex

En cas de litige, le client effectuera ses réclamations auprès du service client LES SECRETS DU CHOCOLAT SAS - Service commercial web - CS 10124 – 67404 ILLKIRCH CEDEX – France Tel : + 33 (0)3 88 55 04 Message électronique : [contact@musee-du-chocolat.com](mailto:contact@musee-du-chocolat.com)

A défaut, l'acheteur pourra saisir le Centre Rhénan de Médiation, 3 rue du Général FRERE F-67000 STRASBOURG, en le contactant par mail à l'adresse suivante : [asm@alsace-mediation.fr](mailto:asm@alsace-mediation.fr)

A défaut d'aboutissement de la médiation, les tribunaux français seront seuls compétents

## **10. Archivage - Preuve**

LES SECRETS DU CHOCOLAT SAS archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code civil. Les registres informatisés LES SECRETS DU CHOCOLAT SAS seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.