

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE VENTE DES BILLETS

- L'accès aux musées et aux transports touristiques de Cartagena Puerto de Culturas nécessite un billet ou un abonnement en cours de validité. Celui-ci doit être présenté au personnel de la réception. Les confirmations d'achat en ligne doivent être présentées ou échangées contre des billets dans l'un de nos musées ou points de vente. La possession d'un billet ne donne pas droit à un accès accéléré à l'attraction touristique, mais vous devez faire la queue s'il y a une file d'attente.
- Le prix des billets, les conditions de réduction et de gratuité des ressources et des activités temporaires sont ceux publiés sur le site web et dans les différents supports d'information du Cartagena Puerto de Culturas. L'entreprise n'est pas responsable de ce qui est publié sur d'autres supports que les siens.
- Pour bénéficier du tarif réduit ou de la gratuité, le visiteur doit acheter son billet au guichet, muni d'un document officiel en cours de validité.
- Les billets et les cartes sont valables 15 jours et donnent droit à une visite dans chaque musée ou transport touristique. Pour les achats en ligne, le décompte commence à partir du moment où les billets sont retirés dans l'un de nos musées ou points de vente.
- Pour les activités temporaires avec contrôle de la capacité, il est nécessaire de disposer d'un billet indiquant la date et l'heure de l'activité. Celui-ci doit être présenté au début de l'activité.
- Le remboursement du prix des billets pour toute activité, musée ou transport touristique de Cartagena Puerto de Culturas sera effectué si les causes sont motivées par l'entreprise elle-même. En aucun cas, le remboursement ne sera effectué pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entreprise. L'impossibilité d'assister au service acheté ou la commission d'une erreur lors de l'achat dudit service ne sont pas des motifs de remboursement. En cas d'annulation ou de causes motivées par l'entreprise, le remboursement sera effectué dans les 15 jours ouvrables et par le même moyen que celui par lequel le paiement a été effectué.
- Les changements dans les ressources muséographiques ou la fermeture occasionnelle d'une zone des musées n'impliquent aucune réduction ou remboursement du prix d'entrée.
- Cartagena Puerto de Culturas se réserve le droit de modifier les horaires ou les itinéraires de ses musées et de ses transports touristiques en raison de causes externes (y compris des conditions météorologiques défavorables ou des perturbations du trafic) ou de changements organisationnels dans le service. Ces modifications ne donnent pas droit au remboursement total ou partiel du prix du billet.

- Un service gratuit de visites guidées en espagnol est proposé aux heures publiées dans chaque musée, dans la limite des places disponibles. L'achat d'un billet pour les centres n'implique pas l'obligation de fournir ce service. Le site web [puertodeculturascartagena.es](http://puertodeculturascartagena.es) offre la possibilité de réserver ce service dans ses différents musées et sites archéologiques aux heures publiées sur le site web une semaine avant la visite. La capacité des visites est limitée et les horaires peuvent être modifiés.
- Dernière entrée aux musées et transports touristiques 15 minutes avant la fermeture, et 30 minutes avant la fermeture du Musée du Forum Romain et Château de la Conception.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES BILLETS

### Introduction

Ce document contractuel régira les CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE BILLETS (ci-après, CONDITIONS), à travers le site web [puertodeculturascartagena.es](http://puertodeculturascartagena.es), propriété de CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS S.A. sous la marque commerciale de CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS, (ci-après, PRESTATAIRE), dont les coordonnées figurent également dans l'Avis Légal de ce site web. Les présentes CONDITIONS resteront publiées sur le site web, à la disposition de l'UTILISATEUR pour reproduction et stockage, en tant que confirmation du contrat, et pourront être modifiées à tout moment par le PRESTATAIRE. Il incombe à l'UTILISATEUR de les lire périodiquement, car ce sont celles en vigueur au moment de l'achat du billet qui s'appliqueront.

Les contrats ne sont soumis à aucune formalité, à l'exception des cas expressément indiqués dans le code civil et le code de commerce, ainsi que dans la présente loi ou d'autres lois spéciales.

L'acceptation de ce document implique que l'UTILISATEUR:

- A lu, compris et assimilé ce qui est exposé dans le présent document.
- Est une personne ayant la capacité de contracter.
- Assume toutes les obligations énoncées dans le présent document.

Ces conditions seront valables pour une durée indéterminée et seront applicables à tous les achats effectués sur le site web du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE informe qu'il est responsable et conscient de la législation en vigueur, et se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions, sans affecter les termes et conditions qui ont été mis en œuvre avant la modification.

## Identité des parties contractantes

D'une part, le PRESTATAIRE des services contractés par l'UTILISATEUR est CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS, S.A., dont l'adresse est calle Gisbert, 10, 30202. Cartagena, Murcia, NIF A-30748933 et numéro de téléphone du service client/UTILISATEUR 968 500 093.

D'autre part, l'UTILISATEUR, inscrit sur le site web par le biais de ses données personnelles, dont il a l'entièvre responsabilité de l'utilisation et de la garde, et est responsable de la véracité des données personnelles fournies au PRESTATAIRE.

## Objet du contrat

L'objet de ce contrat est de réguler la relation contractuelle de vente entre le PRESTATAIRE et l'UTILISATEUR lorsque ce dernier accepte la case correspondante lors du processus d'achat en ligne. La relation contractuelle de vente implique la livraison, en échange d'un prix spécifique et affiché publiquement sur le site Web, d'un service spécifique.

## Rectification des données

Lorsque l'UTILISATEUR identifie des erreurs dans les données publiées sur le site web ou dans les documents générés par la relation contractuelle, il peut notifier au PRESTATAIRE de les corriger dans les plus brefs délais en envoyant un e-mail à [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com).

## Procédure contractuelle

L'UTILISATEUR, pour accéder aux services offerts par le PRESTATAIRE, doit être majeur et remplir ses données sur le site web pendant le processus d'achat. Par conséquent, l'UTILISATEUR doit fournir librement et volontairement les données personnelles qui seront nécessaires, qui seront traitées conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679, du 27 avril 2016 (GDPR), sur la protection des personnes physiques en ce qui concerne le traitement des données personnelles et la libre circulation de ces données et la Loi organique 3/2018, du 5 décembre (LOPDGDD), sur la protection des données personnelles et détaillées dans les mentions légales et la politique de confidentialité de ce site Web.

Une fois l'achat effectué par l'utilisateur, ce dernier est informé que, conformément aux exigences de l'article 27 de la loi 34/2002 sur les services de la société de l'information et le commerce électronique (LSSICE), la procédure de passation de marché suivra les étapes suivantes:

1. Les conditions générales.
2. Activation des services.
3. Droit de rétractation.
4. Réclamations et règlement des litiges en ligne.
5. Cas de force majeure.

6. Compétence juridictionnelle.
7. Généralités sur l'offre.
8. Prix et durée de validité de l'offre.
9. Frais de transport.
10. Mode de paiement, frais et remises.
11. Processus d'achat.
12. Dissociation et suspension ou résiliation du contrat.
13. Garanties et retours.
14. Droit applicable et juridiction.

## 1. Clauses contractuelles générales

Sauf stipulation écrite contraire, la passation d'une commande au PRESTATAIRE implique l'acceptation par l'UTILISATEUR des présentes conditions légales. Aucune stipulation de l'UTILISATEUR ne peut différer de celles du PRESTATAIRE si elle n'a pas été expressément acceptée au préalable et par écrit par le PRESTATAIRE.

## 2. Activation des services

Le PRESTATAIRE n'activera aucun service avant d'avoir vérifié que le paiement a été effectué.

Étant donné que la commande n'implique pas la livraison physique d'un produit, les services contractés étant téléchargés ou activés directement depuis le site web, le PRESTATAIRE informera préalablement l'UTILISATEUR de la procédure à suivre pour réaliser ce téléchargement ou cette activation.

### Non-exécution du contrat à distance

Dans le cas de la fourniture d'un service, le service sera disponible dès que l'UTILISATEUR l'aura payé et pourra être téléchargé ou activé conformément aux conditions du PRESTATAIRE.

Dans le cas où le contrat ne peut être exécuté parce que le service contracté n'est pas disponible à temps, l'UTILISATEUR sera informé du manque de disponibilité et aura le droit d'annuler la commande et de recevoir le remboursement du montant total payé sans frais, et sans aucune responsabilité pour les dommages imputables au PRESTATAIRE.

En cas de retard injustifié de la part du PRESTATAIRE en ce qui concerne le remboursement du montant total, l'UTILISATEUR peut réclamer le paiement du double du montant dû, sans préjudice de son droit à être indemnisé pour les dommages subis au-delà de ce montant.

Le PRESTATAIRE n'assume aucune responsabilité lorsque le téléchargement ou l'activation du service n'est pas réalisé en raison de données fausses, inexactes ou incomplètes fournies par l'UTILISATEUR.

La prestation du service sera considérée comme réalisée lorsque l'UTILISATEUR aura téléchargé ou activé le service.

### 3. Droit de rétractation

Formulaire de rétractation: voir l'annexe à la fin des présentes conditions.

L'UTILISATEUR dispose d'un délai de quatorze jours calendaires, à compter de la date de réception du produit ou de la conclusion du contrat d'achat s'il s'agit d'une prestation de service, pour exercer le droit de rétractation prévu à l'article 102 du Décret Royal Légal 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la Loi Générale pour la Défense des Consommateurs et des Utilisateurs et d'autres lois complémentaires, ci-après RDL 1/2007. Si le PRESTATAIRE ne respecte pas l'obligation d'information et de documentation sur le droit de rétractation, le délai d'exercice de ce dernier prendra fin douze mois après la date d'expiration du délai de rétractation initial, conformément à l'article 105 de la RDL 1/2007.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats visés et énumérés à l'article 103 de la RDL 1/2007, et qui sont énumérés ici.

Tous les retours doivent être communiqués au PRESTATAIRE, en demandant un numéro de retour à l'aide du formulaire prévu à cet effet, ou par e-mail à [administracion@puertoculturas.com](mailto:administracion@puertoculturas.com), en indiquant le numéro de facture ou de commande correspondant.

### 4. Réclamations et règlement des litiges en ligne

Le PRESTATAIRE mettra des formulaires de réclamation à la disposition des utilisateurs ou des consommateurs qui en feront la demande lorsque la législation en vigueur l'exigera. Ils pourront y accéder en les demandant aux coordonnées du PRESTATAIRE indiquées ci-dessous.

Même si elle n'est pas formulée par le biais d'un formulaire de réclamation, toute réclamation que l'UTILISATEUR jugera appropriée sera traitée dans les plus brefs délais.

Adresses de contact pour les plaintes: Calle Gisbert, 10. 30202. Cartagena. Cartagena, Murcia.

Téléphone: 968 500 093.

E-mail: [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com)

### 5. Force majeure

Les parties ne sont pas responsables des manquements dus à la force majeure. L'exécution de l'obligation est retardée jusqu'à ce que la force majeure ait cessé.

### 6. Compétence juridictionnelle

L'UTILISATEUR ne peut céder, transférer ou transmettre les droits, responsabilités et obligations contractés dans le cadre de la vente.

Si l'une des dispositions des présentes conditions est considérée comme nulle ou impossible à exécuter, la validité, la légalité et l'exécution des autres conditions ne seront en aucun cas affectées, ni modifiées.

L'UTILISATEUR déclare qu'il a lu, qu'il connaît et qu'il accepte les présentes conditions dans leur intégralité.

## 7. Généralités sur le service

Toutes les ventes réalisées par le PRESTATAIRE s'entendent soumises aux présentes Conditions.

Aucune modification, altération ou accord contraire à la Proposition Commerciale du PRESTATAIRE ou à ce qui est stipulé dans les présentes n'aura d'effet, sauf accord exprès par écrit signé par le PRESTATAIRE, auquel cas, ces accords particuliers prévaudront.

Compte tenu des progrès techniques et des améliorations constantes des services, le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier ses spécifications en ce qui concerne les informations fournies dans sa publicité, à condition que cela n'affecte pas la valeur des services offerts. Ces modifications s'appliqueront également au cas où, pour quelque raison que ce soit, la possibilité de fournir les services offerts serait affectée.

## 8. Prix et durée de validité du service

Les prix indiqués pour chaque service comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ou d'autres taxes éventuellement applicables. Ces prix, sauf indication contraire expresse, ne comprennent pas les frais d'expédition ou de communication, de manutention, d'emballage, d'assurance expédition ou de tout autre service supplémentaire et accessoire au service acheté.

Les prix applicables à chaque service sont ceux publiés sur le site web et sont exprimés en monnaie EURO. L'UTILISATEUR suppose que l'évaluation économique de certains services peut varier en temps réel.

Avant d'effectuer l'achat, vous pourrez vérifier en ligne tous les détails de l'offre: services, quantités, prix, disponibilité, frais, remises, taxes et le total de l'achat. Les prix peuvent changer quotidiennement jusqu'à ce que la commande soit passée.

Une fois la commande passée, les prix seront maintenus, que le service soit disponible ou non.

Le paiement effectué au PRESTATAIRE peut donner lieu à l'émission d'une facture, si elle est demandée, au nom de l'UTILISATEUR enregistré ou au nom de la société que l'UTILISATEUR a indiqué au moment de passer la commande. Cette facture peut être délivrée sur papier ou par courrier électronique, et doit être demandée par l'un des moyens que le PRESTATAIRE met à la disposition de l'UTILISATEUR, soit par courrier électronique, soit par formulaire web, en l'informant qu'il peut révoquer cette décision à tout moment.

Pour toute information concernant la commande, l'UTILISATEUR peut contacter le service clientèle du PRESTATAIRE au numéro de téléphone 968 500 093 ou par courrier électronique à l'adresse [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com).

## 9. Frais de transport

Il n'y a pas de frais de transport.

## 10. Modes de paiement, frais et remises

Le PRESTATAIRE est responsable des transactions économiques et propose les modes de paiement suivants pour une commande: espèces, carte de crédit ou virement bancaire.

### Mesures de sécurité

Le site Web utilise des techniques de sécurité de l'information généralement acceptées dans l'industrie, telles que SSL, les données saisies dans une page sécurisée, les pare-feu, les procédures de contrôle d'accès et les mécanismes cryptographiques, le tout dans le but d'empêcher l'accès non autorisé aux données. Pour atteindre ces objectifs, l'UTILISATEUR accepte que le PRESTATAIRE obtienne des données aux fins de l'authentification correspondante des contrôles d'accès.

Le PRESTATAIRE s'engage à ne permettre aucune transaction qui soit ou soit considérée comme illégale par les marques de cartes de crédit ou la banque acquéreuse, qui puisse ou ait le potentiel de porter atteinte à leur bonne volonté ou de les influencer négativement.

Les activités suivantes sont interdites dans le cadre des programmes des marques de cartes: la vente ou l'offre d'un produit ou d'un service qui n'est pas conforme à toutes les lois applicables à l'acheteur, à la banque émettrice, au commerçant ou au titulaire de la/ des carte(s).

## 11. Processus d'achat

### Panier (simulation de devis)

Tous les services de notre offre peuvent être ajoutés au panier. Dans le panier, vous ne verrez que les services sélectionnés, la quantité, le prix et le montant total, y compris les taxes correspondantes. Les paniers n'ont aucun lien administratif, il s'agit seulement d'une section où vous pouvez simuler un budget sans aucun engagement de part et d'autre.

À partir du panier, vous pouvez passer une commande en suivant les étapes ci-dessous pour la formaliser correctement:

- Vérification des données de facturation.
- Vérification de la méthode de fourniture du service (téléchargement, activation...).
- Sélection du mode de paiement.
- Passer la commande (achat).

Une fois la commande traitée, le système envoie instantanément un e-mail au département de gestion du PRESTATAIRE et un autre à l'e-mail de l'UTILISATEUR confirmant que la commande a été passée.

### Commandes (demandes d'achat)

Après l'achat du service, l'UTILISATEUR recevra dans l'e-mail fourni un localisateur où seront indiquées les informations relatives à l'événement (lieu, date et heure du service). Il est possible que la confirmation d'achat ne soit pas reçue dans la "boîte de réception", car certains services Internet les détectent comme des spams, il est donc recommandé de vérifier votre "courrier indésirable".

Ce billet doit être présenté sous forme imprimée ou numérique à la réception de tout musée ou site géré par le PRESTATAIRE. La possession du billet ne donne pas droit à un accès rapide au site. L'accès est soumis aux politiques d'accès et de sortie établies par l'organisateur.

### 12. Divisibilité et suspension ou résiliation du contrat

Si l'une des présentes conditions est jugée illégale, nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette condition sera considérée comme dissociable et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres conditions.

Le PRESTATAIRE peut, sans préavis, suspendre ou résilier l'accès de l'UTILISATEUR à ses services, en tout ou en partie, pour toute raison valable, y compris, sans limitation, lorsque l'UTILISATEUR ne respecte pas ou ne suit pas l'une des obligations énoncées dans le présent document ou dans toute disposition légale, licence, réglementation, directive, code de pratique ou politique d'utilisation applicable.

L'exercice de l'un quelconque des droits ou pouvoirs conférés par la présente clause ne porte pas atteinte à l'exercice de tout autre droit, pouvoir ou recours dont l'UTILISATEUR pourrait disposer.

### 13. Garanties et retours

Les garanties répondront à ce qui est réglementé dans le titre mentionné "Garanties et services après-vente" du décret législatif royal 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires, que vous pouvez accéder en cliquant [ici](#).

### 14. Droit applicable et juridiction

Les présentes conditions sont régies ou interprétées conformément à la législation espagnole pour tout ce qui n'est pas expressément établi. Tout litige pouvant découler de la fourniture des produits ou services couverts par les présentes conditions sera soumis aux tribunaux du domicile de l'UTILISATEUR, du lieu d'exécution de l'obligation ou du lieu de situation du bien s'il s'agit d'un bien immobilier.

## ANNEXE. FORMULAIRE DE RETRAIT

A l'attention de:

Nom: CARTAGENA PUERTO DE CULTURAS.

NIF: A-30748933.

Adresse: Calle Gisbert, 10, Edificio Museo-Refugio de la Guerra Civil. 30202. Cartagena. Murcia, Espagne.

Téléphone: 968 500 093.

Courrier électronique: [informacion@puertoculturas.com](mailto:informacion@puertoculturas.com).

Détails du bien/ de la prestation à retirer:

Numéro du contrat/ de la commande/ de la facture:

Date du contrat/ de la commande/ de la facture:

Date de réception du produit/ service:

Description du produit/ service:

Données relatives au consommateur/ à l'utilisateur:

Nom:

Adresse:

Ville:

\*Téléphone:

\*Courriel:

(\*informations non obligatoires)

Droit de rétractation: vous pouvez exercer le droit de rétractation dans le délai de 14 jours fixé par la loi à compter du jour suivant la date d'un contrat de service ou le jour de la réception d'un produit.

Conformément aux articles 102 et suivants du décret royal législatif 1/2007, du 16 novembre, qui approuve le texte révisé de la loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs et d'autres lois complémentaires, je vous informe par la présente que je me rétracte du contrat de vente du bien/ de la fourniture décrit(e) ci-dessus dans le délai établi, pour lequel je vous serais reconnaissant(e) de bien vouloir me contacter en utilisant les coordonnées fournies, afin de me notifier que cette demande a été faite.

Date de la demande:

Signature du consommateur/ utilisateur: