

# Conditions générales de vente

## 1. **Coordonnées de l'institution, ci-après dénommé 'le musée':**

Musée royal de l'Afrique centrale

Leuvensesteenweg 13, B-3080 Tervuren, Belgique

Numéro d'entreprise BE 0306562560

Non assujetti à la TVA.

Etablissement scientifique fédéral belge au sein de BELSPO, service de programmation de la Politique scientifique

[www.africamuseum.be](http://www.africamuseum.be), ci-après dénommé 'le Site'

## 2. **Objet**

Les présentes conditions générales de vente ou de fourniture de services s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et/ou des services proposés à la vente sur le Site et sur place à la caisse au comptoir d'accueil.

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander sur le Site ou d'acheter sur place emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et du règlement de visite. Ces documents sont accessibles à tout moment sur le Site et à l'accueil et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions générales d'achat ou autres du Client.

En outre, le processus d'achat en ligne ne peut être finalisé que si le client coche la case 'je suis d'accord avec les conditions générales' ainsi que la case 'je suis d'accord avec la politique vie privée', les documents étant consultables sur cette page.

Le musée met en vente des tickets d'entrée, des abonnements et des activités guidées pour son exposition permanente, ses expositions temporaires et leur programmation culturelle.

Les tarifs en vigueur sont exprimés en prix net TTC (le musée n'est pas assujetti à la TVA). Les prix indiqués s'entendent en Euros.

## 3. **Tickets d'entrée**

### a. Données minimum sur le Site:

L'achat en ligne sur le Site de tickets d'entrée pour un jour défini peut se faire sans créer de compte sur le Site. Dans ce cas, les données minimum à mentionner sont le nom, le prénom et l'adresse mail afin de pouvoir vous envoyer les tickets. Vous pouvez également créer un compte sur le Site et enregistrer ces données et d'autres facultatives (adresse etc).

b. Délai de rétractation/annulation

Aucun délai de rétractation/annulation n'est prévu pour les tickets d'entrée valables pour un jour. Seul le report à une date ultérieure est possible. Veuillez contacter [reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be) pour ce faire.

c. En cas de non prestation de notre part - musée fermé pour force majeure par exemple - la solution est également le report de la visite à une date à convenir via [reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be). Le musée ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'annulation d'un produit.

d. Modes de paiement acceptés

i. Sur le Site: cartes bancaires Bancontact, MasterCard, Maestro, Visa

ii. À la caisse: espèces, cartes bancaires Bancontact, MasterCard, Maestro, Visa,

e. Réductions

Si vous achetez votre ticket d'entrée à un tarif réduit, vous devez être en mesure de produire la preuve de votre droit à cette réduction à tout moment lors de votre visite. Toute personne ne possédant pas les documents requis sera redirigée vers la caisse pour s'y procurer un ticket réglementaire.

f. Confirmation d'achat/validation.

En cas d'achat en ligne, un courriel de confirmation contenant les tickets d'entrée vous sera envoyé à l'adresse de courrier électronique que vous aurez renseignée. Lors de votre arrivée, il vous sera demandé de faire valider votre ticket d'entrée par le personnel de contrôle.

#### **4. Abonnements**

a. Données minimum

Un abonnement étant nominatif et strictement personnel, il est indispensable de vous identifier en créant un compte sur le Site et en y sauvegardant certaines données (nom, prénom, adresse, téléphone, email, date de naissance). Vous avez la possibilité d'ajouter des personnes à votre compte et d'acheter un abonnement à leur nom.

b. Délai de rétractation/annulation: Aucun délai de rétractation/annulation n'est prévu pour les abonnements annuels.

- c. En cas de non prestation de notre part - musée fermé pour force majeure par exemple - veuillez prendre contact avec [reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be) pour faire reporter la date de fin de votre abonnement du nombre de jours rendus indisponibles. Le musée ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'annulation d'un produit.
- d. Modes de paiement
  - i. Sur le Site: cartes bancaires Bancontact, MasterCard, Maestro, Visa
  - ii. À la caisse: espèces, cartes bancaires Bancontact, MasterCard, Maestro, Visa,
- e. Confirmation d'achat/validation

En cas d'achat en ligne, un courriel de confirmation contenant votre abonnement vous sera envoyé à l'adresse de courrier électronique que vous aurez renseignée. Lors de votre arrivée, il vous sera demandé de le faire valider par le personnel de contrôle.

## **5. Activités guidées**

- a. Données minimum

Les activités guidées sont nominatives; le musée doit pouvoir vous contacter en cas de changements, retards, facturation etc.

Nom du groupe, nom et prénom du responsable de la réservation, adresse du groupe, adresse e-mail, téléphone mobile, numéro d'entreprise le cas échéant, adresse de facturation si différente de celle du groupe.
- b. Délai de paiement et de rétractation/annulation

Les activités guidées doivent se réserver au minimum entre deux et quatre semaines à l'avance selon le type d'activité. Une annulation sans frais est possible si elle nous parvient par écrit à [reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be) au moins 15 jours avant la visite. Passé ce délai, le montant total sera dû.
- c. En cas de retard de la part du groupe

Si vous êtes en retard mais que vous nous avez prévenu (02/769 52 00), le guide vous attendra. Cependant la visite sera écourtée et terminera à l'heure prévue initialement afin de respecter le planning du guide.

Si vous êtes en retard et que nous sommes sans nouvelles de vous, le guide pourra être libéré de ses fonctions après 30 minutes mais sera rémunéré. Le montant de la visite reste dû.
- d. En cas de non prestation de notre part

Si le musée est dans l'incapacité de fournir l'activité payée, il remboursera la totalité au client. Il sera demandé au Client de remplir un formulaire avec, notamment, le numéro de compte bancaire où effectuer le remboursement. Le musée ne peut en

aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'annulation d'un produit.

e. Mode de paiement sur le Site:

i. pour individuels: cartes bancaires Bancontact, MasterCard, Maestro, Visa

ii. Pour entités avec numéro d'entreprise:

Outre les moyens acceptés pour les visiteurs individuels, les entités possédant un numéro d'entreprise (école, commune, entreprises, asbl et autres) ont la possibilité de payer par facture. Sur le Site, il faut pour cela créer un compte 'en tant que groupe ou organisation avec numéro de TVA/ numéro d'entreprise' et y mentionner votre numéro d'entreprise. Alors seulement apparaîtra le bouton 'payer par facture'. Pour toute question, contacter [reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be)

f. Confirmation d'achat/validation

Un courriel contenant la lettre de confirmation vous sera envoyé à l'adresse de courrier électronique que vous aurez renseignée. Lors de votre arrivée, veuillez vous présenter à l'accueil pour faire part de votre présence, vérifier le paiement et acheter vos tickets d'entrée.

## **6. Responsabilité du Client/exactitude des données**

Il est de l'entière responsabilité du client de vérifier l'exactitude des informations fournies avant de procéder à l'achat définitif. Le musée est uniquement garant de la livraison du produit sur base des informations introduites par le client.

## **7. Revente par le Client**

Aucun produit ou service ne peut être revendu par le Client, par ou pour des tiers sans l'autorisation expresse du musée.

## **8. Respect de la vie privée - RGPD**

Nous respectons votre vie privée. Nous ne collectons pas de données sans votre consentement. Nous vous invitons à consulter notre charte sur la protection de la vie privée pour de plus amples informations.

[https://africamuseum.be/fr/legal/data\\_policy](https://africamuseum.be/fr/legal/data_policy)

<https://www.africamuseum.be/fr/legal/privacy>

## **9. Contact et plaintes**

[reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be)

02 769 52 00

Tout litige relèvera de la compétence des tribunaux de Bruxelles. Le droit belge est d'application.