

Conditions Générales de Vente

L'offre et la réservation d'activités sur notre site internet sont régies par les présentes Conditions Générales de Vente. Les activités réservées sur notre site sont vendues directement par la société FRAGONARD PROVENCE au capital de 2 010 000 euros, dont le siège social est 20 boulevard Fragonard, 06130 Grasse, immatriculée Registre du Commerce et des Sociétés de Grasse, sous le numéro Grasse B 794 817 429.

Les réservations pouvant être effectuées sur le site web <https://musee-mode-costume.com> sont strictement réservées aux particuliers. En acceptant les présentes Conditions Générales de Vente avant de confirmer votre réservation, vous déclarez être en pleine capacité juridique vous permettant de vous engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente et que votre réservation sur le site est sans rapport direct avec une activité professionnelle et est limité à une utilisation strictement personnelle.

1. Comment commander ?

Vérifiez que vous utilisez un navigateur recommandé acceptant les cookies nécessaires au bon fonctionnement du site. Sur notre site internet pour commander vos billets d'entrée :

- Rendez-vous sur la page « Billetterie » sur notre site Internet à l'adresse suivante : <https://musee-mode-costume.fragonard.com/billetterie/>
- Choisissez ensuite le produit que vous souhaitez réserver.
- Sélectionnez le nombre de personnes et le tarif souhaité.
- Sélectionnez une date de visite, le créneau horaire souhaité et cliquer sur « Continuer ».
- Renseignez les informations de contact demandées au minimum votre prénom, votre nom et votre adresse e-mail, si vous bénéficiez d'un code promotionnel veuillez le saisir et cliquer sur le bouton « Vérifier ».
- Cliquez enfin sur « Payer maintenant » pour procéder au paiement et confirmer votre réservation.

Le processus de réservation intégré au site internet <https://musee-mode-costume.fragonard.com> – site édité et géré par FRAGONARD PROVENCE – s'effectue de manière complètement sécurisée via le système de billetterie de notre partenaire Ventrata Ltd. <https://ventrata.com/>.

La confirmation de votre commande en ligne

Toute confirmation de commande vaut ainsi irrévocablement acceptation des présentes Conditions Générales de Vente. Votre paiement validé, vous pouvez alors imprimer votre reçu de commande si vous le souhaitez.

Une fois votre paiement effectué et votre réservation confirmée, vous recevrez successivement 2 e-mails avec pour nom d'expéditeur « Musée de la Mode et du Costume – Fragonard » et l'adresse email bookings@postmark.ventrata.com :

- Votre reçu de commande récapitulant le nom du client, le détail des prestations commandées (nombre de personnes et tarifs), le numéro de réservation et, pour rappel, le montant total de la commande ainsi que le mode de paiement et le montant réglé.
- Votre billet d'entrée avec un QR Code à présenter obligatoirement le jour et l'heure de la visite à l'accueil du musée.

Vous pouvez contacter le service tourisme pour toute information complémentaire relative à votre commande aux coordonnées suivantes :

Par courrier : France

Fragonard Parfumeur – Service Tourisme – 20 Boulevard Fragonard – 06130 Grasse - France

Par téléphone : +33 4 93 36 44 66 ou à défaut +33 4 93 36 44 65.

Par e-mail : workshop@fragonard.com

FRAGONARD PROVENCE se réserve le droit d'annuler toute réservation d'un acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une réservation antérieure ou pour tout autre motif relatif au caractère anormal de la réservation, à la discrétion de FRAGONARD PROVENCE.

2. Les prix

Les prix de nos activités indiqués sur notre site internet sont en euros et s'entendent Toutes Taxes Comprises. Ils tiennent compte de la TVA française.

Si le taux de la TVA vient à être modifié, en hausse ou en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix des produits proposés à la vente.

Les prix sont applicables et les offres valables tant qu'elles sont visibles sur le site.

Nos prix sont modifiables à tout moment sans préavis sachant toutefois que les produits commandés seront facturés sur la base du prix en vigueur au moment où vous réglez votre commande sous réserve de disponibilité du produit sélectionné. Avant d'envoyer le formulaire de commande, merci de bien vouloir vérifier le prix final indiqué.

Des erreurs sur les prix peuvent survenir pour des problématiques de désynchronisation de la mise à jour des flux et en raison d'erreurs humaines. Dans l'éventualité d'une erreur de prix ou d'une indisponibilité du produit commandé, l'acheteur sera alerté par le Service Client dans les 72h de la connaissance de cet événement. Dans une telle hypothèse, l'acheteur pourra choisir de modifier sa réservation ou de l'annuler auquel cas le Vendeur procédera au remboursement des sommes versées à ce titre par l'acheteur.

3. Les frais d'envoi

Aucun envoi physique n'est prévu, par conséquent il n'y a aucun frais d'envoi à prévoir.

4. La livraison

La livraison s'effectue par l'envoi par email du billet d'entrée intégrant un QR Code sur l'adresse électronique indiquée par l'acheteur.

Il est expressément convenu que FRAGONARD PROVENCE a satisfait à son obligation de livraison dès lors que le billet d'entrée a été livré par ces processus.

L'envoi du billet d'entrée à l'acheteur se fait au maximum 1 (une) heure après le paiement de la commande.

5. Le paiement

Le paiement s'effectue toujours à la commande avant expédition du billet. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine sont payables en euros. Le règlement en timbres ou espèces n'est pas accepté.

Attention, dans le cas où le règlement n'est pas égal au montant total de la commande, le billet ne sera pas envoyé.

Le paiement en ligne par Carte Bancaire (CB)

Vous pouvez régler votre commande directement sur notre billetterie en ligne avec CB (Mastercard, Visa ou American Express). Lors de la phase finale de validation de votre réservation vous indiquez le numéro de votre CB ainsi que sa date de validité et le cryptogramme situé au dos de la carte (3 derniers chiffres situés sur le panneau de signature) [à aucun moment vous ne devez indiquer votre code confidentiel]. Ces informations sont renseignées dans des rubriques cryptées et toutes les informations véhiculées sont codées. (Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL). Aucune de ces informations ne transite en clair sur Internet.

Le paiement par chèque

Le paiement par chèque n'est pas proposé pour une commande en ligne.

Le paiement par virement

Le mode de règlement par virement n'est pas possible non plus.

6. Modalités de visite du musée

L'entrée et la visite du musée nécessitent de présenter votre billet d'entrée électronique au créneau indiqué sur votre billet à l'accueil du musée. Le QR Code présent sur le billet sera scanné pour vérifier la validité du billet présenté.

Pour des raisons de sécurité et afin d'assurer une expérience optimale de visite dans le musée, des quotas sont mis en place pour chaque créneau de visite. Tout retard de plus de 15mn par rapport à l'horaire indiqué sur le billet d'entrée entraîne l'annulation du billet et de la commande, sans possibilité de remboursement.

7. Les garanties

Annulation de la commande

Pour la réservation d'activité de loisirs conformément à l'article L221-28 point 12, bien qu'aucun droit de rétractation ne soit applicable, il est possible d'annuler jusqu'à 48h maximum avant la date et l'heure de visite indiquée sur le billet d'entrée.

L'acheteur doit se rendre sur la page « Billetterie » du site internet <https://musee-mode-costume.fragonard.com>, cliquer sur le bouton « Gérer ma réservation », puis « Annuler la réservation ».

Passé 48h avant la date et l'heure de l'activité, il ne sera plus possible d'annuler la réservation. Le montant total de la commande ne sera alors pas remboursé.

FRAGONARD PROVENCE procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que pour la transaction initiale, sauf s'il est expressément convenu d'un moyen différent ; en tout état de cause ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'acheteur.

Modification de la commande

La commande peut être modifiée sans frais jusqu'à 24h avant la date et l'heure de l'activité sous réserve de créneaux horaires disponibles. Pour cela l'acheteur doit se rendre sur la page « Billetterie » du site internet <https://musee-mode-costume.fragonard.com>, cliquer sur le bouton « Gérer ma réservation » puis « Date de modification ».

8. Responsabilités

FRAGONARD PROVENCE rappelle que les mineurs non émancipés sont incapables de contracter. Les réservations destinées aux mineurs doivent donc être confirmées par l'autorité parentale.

En aucun cas, FRAGONARD PROVENCE ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie par l'acheteur, notamment des données de livraison, de l'adresse électronique de l'acheteur ou d'un dysfonctionnement de sa boîte et des conséquences qui en découleraient, notamment le non-acheminement de la commande. Il est donc recommandé à l'acheteur de vérifier sa saisie avant validation de la commande.

FRAGONARD PROVENCE ne saurait être tenue pour responsable si, pour des raisons indépendantes de sa volonté, la visite devait être reportée ou annulée.

Notamment, si les contraintes liées à une crise sanitaire ne permettent pas le déroulement d'une visite dans de bonnes conditions, FRAGONARD PROVENCE se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler, à sa seule discrétion.

FRAGONARD PROVENCE n'est pas responsable en cas de fourniture de données incomplètes ou erronées par l'acheteur ou en cas de perte ou de suppression de l'email reçu contenant le billet d'entrée.

La responsabilité de FRAGONARD PROVENCE ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'éventuel dysfonctionnement du mode de réservation lié aux caractéristiques même de l'internet.

9. Vos données personnelles

Nous nous engageons à protéger votre vie privée lorsque vous utilisez notre site et assurons la confidentialité des informations personnelles que vous nous fournissez.

FRAGONARD PROVENCE intervient en tant que sous-traitant pour le compte du responsable de traitement LES PARFUMERIES FRAGONARD.

Vous pouvez consulter notre [politique de confidentialité](#) afin d'en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles.

Conformément à l'article L223.2 du code de la consommation, vous pouvez exercer votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site <http://www.bloctel.gouv.fr>.

10. Droit applicable

Ces CGV sont modifiables à tout moment. Les nouvelles Conditions Générales de Ventes seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

L'ensemble des ventes réalisées via notre site ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la législation française, plus particulièrement le Code de la consommation.

En cas de litige entre FRAGONARD PROVENCE et un Acheteur ne pouvant pas être résolu via notre service clients et conformément à l'article L. 612-1 du code de la consommation, vous pouvez recourir gratuitement au service de médiation CMAP dont nous relevons, par voie électronique : consommation@cmmap.fr ou par voie postale : CMAP - Service Médiation de la Consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 PARIS, France.

Toute difficulté ou tout litige concernant les commandes et/ou les présentes Conditions Générales de Vente, non réglé par la médiation relèvera de la compétence exclusive des tribunaux français.

Version en date du 27/06/2025