

Musée Fort de Chillon  
Avenue de Chillon 22  
1820 VEYTAUX  
+41 21 552 44 56  
info@fortdechillon.ch



Veytaux le 18 février 2025

## **Conditions de vente des prestations du Musée Fort de Chillon**

### **1. Types de billets**

Pour acheter un billet print@home, le client doit se connecter à la plateforme Smeetz accessible depuis le site officiel du Musée Fort de Chillon et remplir les champs requis pour effectuer une commande.

Une fois la transaction finalisée, le client reçoit une confirmation de son achat par e-mail avec un QR code. Cet e-mail constitue le billet print@home. Le billet peut être imprimé sur papier vierge au format A4 ou présenté sur support électronique.

### **2. Prix et paiement**

- Les prix sont indiqués en francs suisses (CHF), toutes taxes comprises (TTC).
- Les tarifs affichés sont ceux en vigueur au moment de la commande.
- Aucuns frais de gestion ne sont appliqués pour les commandes effectuées par internet.
- Les moyens de paiement acceptés pour les commandes en ligne sont : carte bancaire (Mastercard, Visa, Postfinance), TWINT.
- Le paiement en ligne est réalisé conformément aux conditions générales du système de paiement Smeetzpay. Les données de paiement sont protégées et cryptées selon les normes PCI et le protocole SSL.
- Quel que soit le mode de règlement utilisé, le paiement doit être effectué au nom du client ayant passé la commande.

Musée Fort de Chillon  
Avenue de Chillon 22  
1820 VEYTAUX  
+41 21 552 44 56  
info@fortdechillon.ch



Veytaux le 18 février 2025

### **3. Conditions d'utilisation des billets**

- Les billets print@home, même inutilisés, ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés, y compris en cas de perte ou de vol.
- Les billets sont valables exclusivement pour la prestation achetée et pour la date et l'heure indiquées.
- Les billets print@home doivent être présentés à l'entrée du Musée Fort de Chillon avec un QR code valide.
- Toute revente de billet à un prix différent de celui indiqué est formellement interdite.
- Chaque billet ne donne droit qu'à une seule entrée.
- Les billets réduits ou gratuits nécessitent la présentation de la carte de réduction ou de gratuité correspondante ainsi qu'une pièce d'identité.
- Pour les tarifs Famille, un maximum de 2 adultes et 2 enfants jusqu'à 15 ans est autorisé.
- Les billets pour un événement reporté restent valables à la nouvelle date, mais ne sont pas échangeables ni remboursables.
- Les billets illisibles, raturés, endommagés ou falsifiés sont invalides.
- Toute sortie du musée annule la validité du billet pour une ré-entrée.

### **4. Conditions pour les ateliers**

- Les billets print@home pour les ateliers sont non remboursables, non échangeables et non cumulables avec des offres promotionnelles.
- Ils sont valables uniquement pour l'atelier réservé à la date et à l'heure indiquées.
- Les billets doivent être présentés avec un QR code valide pour accéder à l'atelier.

Musée Fort de Chillon  
Avenue de Chillon 22  
1820 VEYTAUX  
+41 21 552 44 56  
info@fortdechillon.ch



## **5. Conditions pour les réservations de groupe et d'anniversaire**

### **Anniversaire**

- Les annulations effectuées trois jours avant la date de l'anniversaire sont acceptées sans frais.
- Pour toute annulation effectuée moins de 72 heures avant la date prévue, CHF 150.- seront facturés.

### **Conditions pour les réservations de visite en groupe**

Pour bénéficier d'une visite en groupe, la réservation doit obligatoirement être :

- effectuée au minimum 2 jours ouvrables avant la visite ;
- confirmée par notre service de réservations.

Un groupe doit être constitué au minimum de 10 personnes avec un billet payant (pas de gratuité, ni adulte ni kids).

Une fois confirmées, les réservations de visites de groupe sont valables exclusivement pour la date et l'heure mentionnées. Même inutilisées, elles ne sont ni reprises, ni échangées, ni remboursées.

En cas de retard ou de no-shows :

- Pour les retards de plus de 15 minutes, la visite se déroulera normalement.
- Pour les retards de plus de 30 minutes, il est possible que le groupe doive attendre selon le remplissage du planning de réservation. En cas de planning complet, les participants recevront des billets pour un tour individuel d'une validité de 3 mois. La visite ne sera pas remboursée.
- Pour les no-shows, la visite sera annulée et le montant sera dû.

Pour la visite, le prix facturé se base sur le nombre de personnes confirmé 72h avant la venue, avec une marge de 10%.

Il est recommandé de prévoir 10 minutes entre le parking et le début de la visite.

Musée Fort de Chillon  
Avenue de Chillon 22  
1820 VEYTAUX  
+41 21 552 44 56  
info@fortdechillon.ch



## **6. Conditions pour les prestations au Bistrot du Soldat**

- Les prestations liées au Bistrot du Soldat sont à faire valoir au restaurant Bistrot du Soldat.
- Les billets print@home, même inutilisés, ne sont ni repris, ni échangés contre une autre prestation, ni remboursés même en cas de perte ou de vol et ne sont pas cumulables avec des offres promotionnelles.
- Les billets print@home sont valables exclusivement pour la prestation achetée et pour la date et l'heure mentionnées.
- Les billets print@home doivent être présentés à la caisse du Musée Fort de Chillon et ne sont pas valables sans QR code. Toute revente de billet à un prix supérieur ou inférieur à celui figurant sur le billet est formellement interdite.
- Chaque billet ne donne droit qu'à une seule prestation.

## **7. Conditions pour les cartes cadeaux**

- La carte cadeau est valable pour une période de 12 mois à compter de sa date d'émission.
- Elle permet de régler en ligne ou sur place des prestations de visite, ainsi que des achats en boutique.
- Le paiement avec la carte cadeau peut être réalisé en plusieurs fois dans la limite du solde disponible.
- La carte cadeau n'est ni remboursable, ni échangeable, ni revendable.

## **8. Clause de Responsabilité – Exactitude des Informations Fournies**

Il incombe à l'acheteur de fournir des informations exactes et à jour lors de la commande, notamment en ce qui concerne son adresse e-mail destinée à la réception des billets. Le Musée Fort de Chillon ne saurait être tenu responsable des conséquences liées à une erreur, une omission ou une inexactitude dans les informations communiquées par l'acheteur.

Musée Fort de Chillon  
Avenue de Chillon 22  
1820 VEYTAUX  
+41 21 552 44 56  
info@fortdechillon.ch



En cas d'adresse e-mail erronée ou de toute autre donnée incorrecte, il appartient exclusivement à l'acheteur de résoudre les problèmes de communication et d'assurer la réception de ses billets. Toute réclamation fondée sur l'échec de la réception des billets en raison d'informations incorrectes ne pourra être prise en charge par le Musée Fort de Chillon.

## **9. Réclamation**

Toute réclamation doit être adressée par courrier au Musée Fort de Chillon, Avenue de Chillon 22, 1820 Veytaux.

## **10. Droit applicable**

Les présentes conditions sont soumises au droit suisse.

## **11. Validation de la commande – acceptation des conditions générales**

En validant sa commande et en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales », l'acheteur accepte sans réserve les présentes conditions générales.