

卢浮宫博物馆公共机构 一般销售条款

个人参观门票 网上销售条款

- 条款 1: 目的
- 条款 2: 本一般销售条款的适用范围
- 条款 3: 票据信息
- 条款 4: 使用条款
- 条款 5: 购票方式
- 条款 6: 价格
- 条款 7: 支付方式
- 条款 8: 支付安全
- 条款 9: 个人数据处理
- 条款 10: Cookies
- 条款 11: 赔偿申请处理
- 条款 12: 银行借记卡问题
- 条款 13: 免责声明
- 条款 14: 解决纠纷-所适用的法律条款

本条款自发布之日起适用。

1 - 目的

1.1 本一般销售条款目的是定义卢浮宫博物馆公共机构（以下简称EPML）与“买方”之间有关销售的合同条款。

依据关于成立卢浮宫博物馆公共机构1992年12月22日第921338号修订法令，卢浮宫博物馆与欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆合并成为一家公共机构，具有独立管理性质。

法国工商号 (Siret) 180 046 237 000 12 - 主要经营范围号 (APE) n° APE 9103Z

地址：法国巴黎卢浮宫博物馆 Musée du Louvre - 75058 Paris Cedex 01 – France.

商业合同：

- 2333280 EPML DE INTERNET (EPML线上条款)
- 805 028 113 8 EPML BILLETTERIE INTERNET (EPML网上订票)

“买方”是指在卢浮宫订票系统网页 www.ticketlouvre.fr 购买个人门票的任何自然人或法人。

1.2 买方在确认订单前，将视为已了解了本一般销售条款。

买方下订单，意味着接受此一般销售条款。

卢浮宫博物馆公共机构一般销售条款

1.3 EPML 方保留随时调整或修改本销售条款的权利。如有修改，以订单当日现行一般销售条款为准。

2 - 本一般销售条款的适用范围

2.1 网上订票系统页面 www.ticketlouvre.fr 提供以下服务：

→ **订购卢浮宫博物门票**，提供对卢浮宫博物馆常设展与临时展、欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆临时展，以及布朗利码头博物馆在卢浮宫分部的参观。

→ **订购欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆门票**，提供对欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆常设展与临时展的参观。

→ **预订语音导览**，提供卢浮宫语音导览设备的租借，之后可在展馆入口处服务柜台进行领取。参观者在借用设备时，需出示并抵押有效身份证件。

→ **导游陪同参观**，在专业讲解员的带领下，游客可就艺术史上的某一主题时期、某一流派艺术家、或者某个常设临时展品进行深入探索。

→ **活动班**，将理论、艺术实践与馆中作品观察等结合，活动班会提供一系列艺术工坊的学习机会。游客将在专业艺术家的指导下，充分探索博物馆藏品。

→ **订购多功能会议厅门票**，可参加音乐会、戏剧、舞蹈、电影、展览呈现、聚会、专题讲座及其他活动。如有需要，有些活动也将在厅外举办。该厅主要用于举办现场活动，其活动安排通常与展馆的动态相关。

2.2 买方在订票时，网站会提示相应服务是否可选。

2.3 网上订购某一时段上的服务，每人订票上限为 6 张。

6 名以上的游客，想同在一时间段参观常设展或临时展，那么将视为团体参观，需办理团体参观许可证。对于多功能会议厅内举办的活动，每场每时段，网上购票每人上限为 4 张。

3 - 票据信息

3.1 票据支付成功后，买方在确认邮件中，通过点击访问链接，可生成电子票，进行下载或打印。

3.2 检验门票时，买方须出示打印的门票，或使用手机，在屏幕上展示电子票。票据应以打印或下载时的原状呈现，不得进行任何修改或处理。

3.3 EPML 方发行的票据包含以下基本信息：

- 持票者姓名；
- 关联的服务名目及价格（欧元）；

卢浮宫博物馆公共机构一般销售条款

- 服务的有效日期及时间；
- 条形码，用于博物馆入口的检验；
- 电子门票和相关订购服务的使用条款。
- 温馨提示：此票为记名票，仅可使用一次，出馆便自动作废。

4 - 使用条款

4.1 门票

4.1.1 网上订购的门票具有时效性，即仅在指定的日期、时间段上有效。

4.1.2 卢浮宫网上门票（常设展和临时展）的持有者，可在指定时间的 30 分钟内，从玻璃金字塔入口处快速入馆。如果未能及时入场，那么持票人将与其他游客一样，须排队入馆。

凭卢浮宫博物馆门票，游客可在预订当日或第二天免费参观欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆。为此仅需预订一张门票，便可以对后者进行参观。

4.1.3 欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆网上门票的持有者，也可在指定时间的 30 分钟内进行快速入馆。如果未能及时入场，那么持票人将与其他游客一样，须排队入馆。

4.1.4 门票采用实名制，不得转让。门票上含买方在购买时输入持票者的姓名。游客入场时请准备带照片的有效证件；如无法提供，则谢绝入馆。

4.1.5 个人门票不可更换或转售。通过个人途径购买。

4.1.6 门票一经出售即不可更改。

4.1.7 通过门票检验，买方才能进入相关服务。门票上带有条形码，在各展馆入口，工作人员会借助条形码阅读器进行检验与记录。

4.1.8. 门票的第一个出示者将视为合法的持票者。之后如其他人员再次使用该门票，则谢绝入馆。

4.1.9 在整个参观期间，游客应随身携带好门票。

4.1.10 门票单次入场有效，出馆便自动作废。

4.1.11 任何非法复制门票和/或使用假票人员都将受到刑事起诉。

卢浮宫博物馆公共机构一般销售条款

4.1.12 EPML 方将不承担任何，有关门票遗失、被盗或买方不知情下被重复使用的各类责任，即便在博物馆内。

4.1.13 假如买方不遵守本条款的任一条规，那么 EPML 方保留拒绝提供相关服务的权利。

4.2 安全措施

4.2.1 为确保游客的安全，本馆按照法国政府的规定，实施公共部门预防性的安全管理措施。所有人员均须接受安全检查。

4.2.2 严禁携带尺寸超过 55×35×20 厘米的大件行李物品进入本馆接待区。小件行李物品安检后，可存放在衣帽间，不得带入展馆区。

5 – 订票方式

5.1 网上订票流程如下：

1. 前往订票页面：www.ticketlouvre.fr
2. 选择门票。
3. 根据日历，来选择参观日期及时间段。如果显示“已满”，那么该时间段将无法选择。
4. 选择订票的数量，然后“继续购买”或“完成订单”。
5. 创建账户并填写持有者的身份信息。
6. 显示订单详情以求确认，同时也会有爱心捐助卢浮宫的提议（2 欧元）。
7. 如订单正确，那么确认购买；如订单不合适，则请返回重新选票。
8. 输入联系方式。
9. 接受一般销售条款。
10. 最后点击“支付”。
11. 使用银行卡进行支付，必要时，通过银行发送的验证码来完成 3DS 验证支付。

5.2 在“您的购物车”页面中，您可以检查当前订单的内容。

在没有支付前，可调整订单内容。

5.3 一旦交易处理中心(CTC)接受支付，那么将显示订单已确认。通过电子邮件，买方还会收到订单的确认件以及支付收据。

5.4 通过订单确认电子邮件中的链接，买方可在 PDF 格式的门票中输入持票者姓名，最后完成打印操作。

5.5 假如买方未遵守本一般销售条款，EPML 方则保留拒绝提供其所有订单的权利。

6 - 价格

6.1 所执行的价格为订单时的现行价格。EPML 方保留随时更改价格的权利。

6.2 享有免费参观的游客，仍需在票务系统官网 www.ticketlouvre.fr 预约参观，并在检票入口提供相关有效证件(实名带照片)。若无有效证件或证件不符合要求，则谢绝入馆。有关票价和免费条件，请查询网站 www.louvre.fr。

7 - 支付方式

7.1 可使用银行卡来完成门票的支付。订票系统网站 www.ticketlouvre.fr 接受的支付卡有：Carte Bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue, American Express。

7.2 一旦支付成功，买方将收到两封电子邮件，一份为订单详情，另一份为银行支付给客户的存单（请予以保留，如有问题可出示）。

8 - 支付安全

（根据《货币与金融法》第 L133-6 条法规）所有的支付交易均需获得买方授权。

8.1 EPML 网上订票系统使用符合 **3DS** 标准的支付平台 **PAYBOX**。

8.2 3DS 支付验证服务是由 VISA、万事达及 GIE 银行组织共同提出的一项支付安全协议，通过添加由持卡人银行所提供的验证步骤，来提高远程支付的安全性。通常情况，通过短信方式，买方获得一个一次性验证码，输入验证码后，最后确认支付。请注意，在任何时候，买方均无需输入 4 位数的 PIN 码来实现网上订购。

8.3 SafeKey 协议适用于美国运通支付卡（SafeKey 是一种专门设计的防欺诈工具，通过使用 3-D SecureTM 规范来减少欺诈性数字订单，以确保行业的标准性功能。有关详情，请参见美国运通接受条款和条件）。

9 - 个人数据处理

9.1 根据 2016 年 4 月 27 日（欧盟）第 2016/679 号条规（即“数据保护通用条例”，以下简称“RGPD”），位于 75058 Paris CEDEX 01 的 EPML 方应告知买方，其将对买方的个人数据进行收集并处理。处理的相关法律合同条文即为本条款。

9.2 买方的个人数据是 EPML 方用于处理买方订单时，不可或缺的信息。如果买方未提供这些数据，那么订单将无法得以处理。

9.3 卢浮宫博物馆对买方提供的数据进行处理，目的有：

- 进行订单管理；
- 完成交易；
- 确保买方入馆；如果持票人不是买方本人，那么 EPML 方需收集并处理持票者的姓名。买方应告知持票者，将其姓名发送给 EPML；
- 管理与买方的关系；
- 向买方发送相关信息与活动；买方可以在任何时候，通过点击邮件中“取消订阅”的链接，不再接受这些信息与活动；
- 进行统计研究。

9.4 收集的个人资料，存储期限如下：

- 鉴于下文第 12 条相关的法定期限，并根据 2018 年 9 月 6 日 CNIL 第 2018-303 号明文规定，与买方付款有关的数据，尤其是银行数据，假如是全额支付，那么自购买日起保存十三(13)个月；假如是延期借记卡支付，那么数据将存储十五(15)个月，以应对可能的投诉。

- 所收集的其他个人数据，自购买日起，存储三十六(36)个月。

9.5 所收集的数据将提供给卢浮宫相应授权部门使用，如：公共接待与安检部下的票务部，游客公关部和外联部下的外宾接待部，法律、财务和资源部下的票务与游客管理部、会计部门下的总出纳。这些信息同时也会传送给 EPML 方，用于负责票务系统开发、维护以及电子支付系统的分包商。

9.6 所收集的数据将不受跨境数据流动的影响。

9.7 根据 1978 年 9 月 6 日修订的《信息和自由》修订法及 RGPD，买方有权浏览、更正或删除个人数据。同时也有权限制并反对就其数据的处理。买方还有权确定，死亡后对其个人数据的存储、删除及通信原则。

9.8 买方可通过信件 Musée du Louvre, 75058 Paris Cedex 01, 或电子邮件:

donneespersonnelles@louvre.fr

向卢浮宫博物馆提出请求，以行使个人信息保护的权利。但此类请求需附上本人的联系方式及相关身份证明。

假如 EPML 方对买方身份有疑问，其有权要求后者提供必要的补充，包括带签名的身份证复印件。

9.9 国家信息和自由委员会(CNIL): 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, 是监督个人数据义务的机构。必要情况下，买方有权向该委员会进行诉讼。

9.10 买方应被告知，Alain Bensoussan Selas 律师事务所，自 2019 年 9 月 13 日起，担任 EPML 数据保护的 DPO，地址为：58 boulevard Gouvion-Saint-Cyr, 75017 Paris。

9.11 如需了解更多有关 EPML 方就保护个人数据方面的政策，请查阅 www.louvre.fr 网站上有关 EPML 保护个人数据的政策。

10 - Cookies

10.1 Cookie 是一种文本文件，是买方在使用浏览器软件咨询在线服务时，可能会存储于买方的终端硬盘专用空间的文件。终端是指买方用于咨询或查看网站、应用程序、广告内容等硬件设备（电脑、平板电脑、智能手机等）。

10.2 Cookie 文件发送者能够识别存储该文件的终端，并在该 Cookie 有效期内或注册期间将某些信息（如会话标识符、语言选择）发送回访问网站。只有 cookie 发布者才能阅读或修改其中信息。

10.3 买方应被告知，在浏览 EPML 网站 www.ticket.louvre.fr 时，其终端可能会安装 cookies。

10.4 EPML 方网站使用 cookies：

-“进程”：用于在线订单，页面关闭后即会删除；

-“硬盘”：用于收集匿名数据进行统计。

10.5 查看订票系统网站 www.ticketlouvre.fr，可详细了解如何使用并管理 cookie。买方还可在卢浮宫官网 www.louvre.fr 查阅 EPML 有关 cookie 的政策。

11 – 赔偿申请处理

11.1 根据《消费者法典》第 L2121-28-12 号条款，博物馆门票或与之相关服务的出售，等同于娱乐性质服务的销售，均不可进行撤销或延迟使用。

11.2 享有免费参观的游客假如购买了门票，如门票未经过扫码验票，那么可提出退款申请。

11.3 如因 EPML 方取消或修改相应服务、出现操作事故、开放时间延迟 30 分钟以上，或者处理买方请求时有误，如门票未经过扫码验票，那么买方可提出赔偿申请。

赔偿在相应的服务结束后，予以申请。

11.4 在某些特殊情况下，假如问题突发涉及某一特定群体，本馆主席兼首席执行官可以进行裁定，对赔偿名单做出补充。

卢浮宫博物馆公共机构一般销售条款

11.5 无论是卢浮宫博物馆主动发起，还是在收到买方赔偿申请之后，退款将予以处理。但赔偿申请，需由买方在参观结束后的一（1）个月内，通过电子邮件 assistance-billetterie@louvre.fr 或邮寄至 Musée du Louvre -Assistance Billetterie-75058 Paris cedex 01 来进行。需标明退款理由，并附上相应的订单号或票号，或者未扫码使用的票据。

12 - 银行借记卡问题

12.1 假如买方的支付卡被盗或出现丢失，那么应立即向开户银行或电话 0 892 705 705（全年全天候 24 小时开放）进行申诉。如发生被盗，买方还须向相关机构进行报案。

12.2 如果买方在银行账户证明中发现，有未经授权的异常支付交易，那么须在交易日起的十三（13）个月内，向账户持有机构或开户银行进行申述。超过上述时限，买方的赔偿请求将不再受理（《法国货币与金融法典》第 L133-24 条）。赔偿申诉会通过银行系统转至 EPML 方。如申诉合理，EPML 方银行将向买方银行账户进行赔偿。

13 - 免责声明

13.1 因战争、骚乱、叛乱、政府或法律限制、火灾、地震、风暴及洪水等不可抗力导致未履行的行为，EPML 方和买方均不承担任何责任。

13.2 但上述不包含订票系统网站 www.ticketlouvre.fr 故障，此类问题可追究 EPML 方。但如买方在订票、处理、下载或打印票据过程中发生了异常，那么 EPML 方将不承担责任。因为这类异常情况，可能来自买方，也可能是来自关联此服务的第三方，如计算机、服务器故障，电信、网络尤其是互联网的卡顿；此类问题不可预测，也难以排除。

13.3 EPML 方将不承担订购门票的使用责任，买方将对本人或第三方的使用承担全部责任。

14 - 解决纠纷-所适用的法律条款

本一般销售条款受法国法律管辖（注：如中文译文与法文原文存在差异时，将以法文版本为准）。

如产生争议，应先通过友好协商予以解决；如协商不能解决，则提交法国巴黎法院进行仲裁。

巴黎
劳伦斯·德·卡斯
卢浮宫博物馆馆长兼首席执行官