

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL MUSEO DEL LOUVRE

CONDICIONES GENERALES DE RESERVA, VENTA Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE VENTA DE ENTRADAS PARA GRUPOS

Establecidas por el Establecimiento Público del Museo del Louvre (en lo sucesivo, el EPML),

Establecimiento público de carácter administrativo, constituido por el Museo Nacional del Louvre y el Museo Nacional Eugène-Delacroix, de conformidad con lo dispuesto en el decreto enmendado n.º 92-1338 de 22 de diciembre de 1992 por el que se crea el Establecimiento Público del Museo del Louvre. N.º de identificación (SIRET): 180 046 237 000 12 – n.º APE: 9103Z.

Domicilio social: Museo del Louvre – 75058 París Cedex 01 (Francia).

Estas condiciones se aplicarán a partir del momento de su publicación.

Artículo 1: Objeto

Artículo 2: Actividades en grupo con un mediador cultural del Museo del Louvre

Artículo 3: Visitas autónomas en grupo al Museo del Louvre

Artículo 4: Visitas VIP al Museo del Louvre

Artículo 5: Servicios para grupos en el Museo Nacional Eugène-Delacroix

Artículo 6: Tarifas y obtención de entradas de grupo

Artículo 7: Impugnación de operaciones de débito

Artículo 8: Tratamiento de los datos personales y cookies

Artículo 9: Responsabilidad

Artículo 10: Derecho aplicable — Resolución de litigios

Artículo 1 - Objeto

Las presentes condiciones generales de reserva, venta y utilización (en lo sucesivo, las "Condiciones Generales") tienen por objeto definir las condiciones de reserva, compra y utilización de entradas para visitas de grupos en el sitio de venta en línea www.ticketlouvre.fr, o a distancia (por teléfono o por escrito) por parte de cualquier persona física o jurídica (en lo sucesivo, el "Comprador").

El Comprador reconoce haber leído las presentes Condiciones Generales antes de confirmar el pedido.

Así, la confirmación del pedido conllevará la aceptación de dichas Condiciones Generales por parte del Comprador.

El EPML se reserva el derecho de adaptar o modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales. En caso de modificación de las Condiciones Generales, se aplicarán las que estén vigentes en el momento de registrar el pedido.

Artículo 2 - Actividades en grupo con un mediador cultural del Museo del Louvre

2.1 Disposiciones generales

Las actividades con un mediador cultural se dirigen a grupos de entre 1 y 25 personas (hasta 35 personas para grupos escolares y extraescolares, incluidos los adultos acompañantes).

2.2 Tipos de oferta

- Las visitas guiadas se dirigen a grupos escolares, grupos extraescolares, grupos especiales y adultos.
- Las visitas con taller se dirigen a grupos escolares, grupos extraescolares y grupos especiales.
- Los cursos de formación en grupo se dirigen a profesores, trabajadores sociales, personas que trabajen con discapacitados y profesionales de la salud.

2.3 Condiciones de reserva

La reserva es obligatoria y debe llevarse a cabo mediante el formulario disponible en francés o en inglés en línea en la página web del Museo del Louvre: <https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>.

Solo se gestionarán las solicitudes enviadas mediante este formulario.

Una vez recibida la solicitud de reserva, el EPML enviará al Comprador un correo electrónico, en función de la disponibilidad de la franja horaria deseada:

- Una confirmación de reserva para los grupos que disfruten de acceso gratuito, junto con la entrada para la actividad.
- Una confirmación de reserva para los grupos de pago que indicará al Comprador el número de reserva y las condiciones de pago descritas en el artículo 2.4.
- La denegación de la reserva si la franja horaria solicitada no está disponible.

2.4 Condiciones de pago

El EPML solo acepta pagos en euros (art. L111.1 del Código Monetario y Financiero francés) con exclusión de cualquier otra divisa.

Se aceptan los medios de pago siguientes:

- Cheque bancario: Los cheques bancarios deberán estar denominados en euros, fechados y firmados y estarán emitidos y serán pagaderos en Francia (art. L131-4 del Código Monetario y Financiero francés). De lo contrario, no se aceptará el pago.
- Transferencia bancaria: El pago por transferencia bancaria debe efectuarse a la orden de "M. l'Agent comptable de l'Établissement Public du Musée du Louvre" a IBAN FR76 1007 1750 0000 0010 0035 291.

El Comprador deberá indicar en el concepto de la transferencia el tipo de servicio adquirido (AM para actividades con mediadores culturales, GA para visitas autónomas en grupo) seguido del número del pedido correspondiente. Si no se incluye el número de pedido en el concepto de la transferencia, el EPML no podrá tramitar la solicitud y no se aceptará el pago.

- Tarjeta bancaria: Carte Bleue, Visa, Mastercard y American Express.

El pago de una actividad con mediador cultural deberá efectuarse a más tardar quince (15) días antes de la fecha de la actividad. Si el EPML no recibe el pago con una antelación de quince (15) días, la reserva quedará automáticamente anulada.

Tras la recepción de la transferencia bancaria, la aceptación de la tarjeta bancaria o el cobro del cheque, el Comprador recibirá por correo electrónico la confirmación del pago y la entrada para la actividad.

2.5 Modificación/anulación del pedido

No se podrá realizar ningún cambio en el pedido (fecha, horario, tema de la visita) una vez que se hayan enviado la confirmación del pago y las entradas. Todas las compras son firmes y definitivas. Las entradas no se pueden reembolsar o cambiar, salvo en los casos mencionados en el apartado 2.6.

Si el Comprador no puede asistir, se recomienda encarecidamente que cancele la reserva con antelación para liberar la franja horaria. Las cancelaciones deben hacerse utilizando el formulario disponible en francés o en inglés en línea (<https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>) seleccionando *Information et réservation groupe* (*Información y reservas de grupos*) y después *Suivi de réservation* (*Seguimiento de reservas*) o por teléfono llamando al +33 (0)1 40 20 51 77.

2.6 Tramitación de los reembolsos

2.6.1 La venta de entradas para museos o servicios relacionados con estos se considera una venta de servicios de ocio y, de acuerdo con el artículo L221-28 del Código del Consumidor francés, no dan derecho a un plazo de desistimiento.

2.6.2 Al comprar una entrada, el comprador renuncia a cualquier descuento o entrada gratuita a la que pudiera haber tenido derecho para su visita.

2.6.3 También se podrá solicitar un reembolso en caso de que el EPML cancelara o modificara el servicio adquirido, de que se produjera un incidente o de que el EPML cometiera un error al tratar el pedido, siempre y cuando la entrada no haya sido presentada en un punto de control del museo. El derecho de reembolso se abrirá a partir de la hora de inicio del servicio en cuestión.

2.6.4 En casos específicos que incumban de manera temporal a un conjunto de personas, el presidente-director del EMPL podrá adoptar otras medidas excepcionales.

2.6.5 El reembolso podrá efectuarse por iniciativa propia del Museo del Louvre o en respuesta a una solicitud de reembolso. El Comprador dispondrá de un plazo de un (1) mes, a partir de la fecha de la visita, para solicitar el reembolso. Podrá hacerlo, bien mediante el formulario disponible en francés o en inglés en la página web del Museo del Louvre (<https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>), bien por correo postal a: Musée du Louvre – Assistance Billetterie – 75058 Paris cedex 01 (Francia). La solicitud deberá incluir el motivo del reembolso, el número de la entrada, el número del pedido o la entrada física siempre que no se haya presentado en un punto de control del museo.

Artículo 3 - Visitas autónomas en grupo al Museo del Louvre

3.1 Disposiciones generales

Las visitas autónomas en grupo son para grupos acompañados por un responsable de grupo (guía acreditado, profesor, trabajador social...).

Se denegará el acceso sin posibilidad de reembolso a los grupos que lleguen sin responsable de grupo.

Las visitas autónomas en grupo permiten acceder a las colecciones permanentes o las exposiciones temporales del hall Napoleón del Museo del Louvre durante un máximo de tres (3) horas.

Tendrán la consideración de "grupo":

- un grupo compuesto de 7 a 25 participantes, de pago o gratuitos, acompañados por un responsable de grupo.
- un grupo escolar o extraescolar compuesto de 7 a un máximo de 35 participantes (incluidos los adultos acompañantes), acompañados por un profesor o un responsable de actividades extraescolares.

3.2 Condiciones para grupos de adultos y grupos mixtos

3.2.1 Condiciones de compra

La reserva es obligatoria y debe llevarse a cabo mediante el formulario disponible en línea en la taquilla oficial del Museo del Louvre (www.ticketlouvre.fr) una vez creada y confirmada una cuenta cliente.

Se denegará el acceso a cualquier grupo que llegue espontáneamente al museo sin reserva previa.

Los grupos deberán abonar obligatoriamente:

- Una reserva de grupo que incluye la reserva de una franja horaria;
- Una entrada colectiva que se corresponda con el número de visitantes miembros del grupo (de pago y gratuitos).

Se denegará el acceso a los grupos que no respeten estas modalidades.

Podrán aplicarse sanciones si, en un control en las salas, un grupo no hubiera abonado la cuota aplicable a la reserva de grupo y la entrada colectiva.

3.2.2 Condiciones de pago

El Comprador abonará las entradas mediante tarjeta bancaria. Las tarjetas de pago aceptadas en la web ticketlouvre.fr son: Carte Bleue, Visa, Mastercard, e-Carte Bleue y American Express.

La web del EPML utiliza la plataforma de cobro PAYBOX, que cumple con el estándar 3D Secure.

3D Secure está diseñado para mejorar la seguridad de los pagos mediante una autenticación sólida y proteger al titular de la tarjeta bancaria utilizada para el pago. La autenticación sólida se realiza mediante el método definido por el banco emisor de la tarjeta bancaria. Si la autenticación no se lleva a cabo o falla, el pago será rechazado.

Para las tarjetas de pago American Express se aplica el protocolo Safekey.

3.2.3 Modificación/anulación del pedido

Una vez se haya realizado el pago e imprimido las entradas, será posible añadir participantes en línea a la reserva inicial, hasta un máximo de 25 participantes por grupo.

Todas estas modificaciones serán posibles hasta las doce de la noche (hora de París) del día anterior a la visita.

Una vez realizado el pago, ya no será posible:

- Reducir el número de participantes de una entrada de grupo;
- Modificar la fecha y la franja horaria de la visita.

Todas las compras son firmes y definitivas. Las entradas no se pueden reembolsar o cambiar, salvo en los casos mencionados en el apartado 3.4.

3.3 Modalidades para grupos autónomos en los ámbitos educativo, social y de accesibilidad

3.3.1 Condiciones de reserva

La reserva es obligatoria y debe llevarse a cabo mediante el formulario disponible en francés o en inglés en línea en la página web del Museo del Louvre: <https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>.

Solo se gestionarán las solicitudes enviadas mediante este formulario.

Una vez recibida la solicitud de reserva, el EPML enviará al Comprador un correo electrónico, en función de la disponibilidad de la franja horaria deseada:

- Una confirmación de reserva para los grupos que disfruten de acceso gratuito, junto con la reserva de grupo y la entrada colectiva.
- Una confirmación de reserva para los grupos de pago que indicará al Comprador el número de reserva y las condiciones de pago descritas en el apartado 3.3.2.
- La denegación de la reserva si la franja horaria solicitada no está disponible.

3.3.2 Condiciones de pago

El EPML solo acepta pagos en euros (art. L111.1 del Código Monetario y Financiero francés) con exclusión de cualquier otra divisa.

Se aceptan los medios de pago siguientes:

- Cheque bancario: Los cheques bancarios deberán estar denominados en euros, fechados y firmados y estarán emitidos y serán pagaderos en Francia (art. L131-4 del Código Monetario y Financiero francés). De lo contrario, no se aceptará el pago.
- Transferencia bancaria: El pago por transferencia bancaria debe efectuarse a la orden de de "M. l'Agent comptable de l'Établissement Public du Musée du Louvre" a IBAN FR76 1007 1750 0000 0010 0035 291. El Comprador deberá indicar en el concepto de la transferencia el tipo de servicio adquirido (AM para actividades con mediadores culturales, GA para visitas autónomas en grupo) seguido del número del

pedido correspondiente. Si no se incluye el número de pedido en el concepto de la transferencia, el EPML no podrá tramitar la solicitud y no se aceptará el pago.

- Tarjeta bancaria: Carte Bleue, Visa, Mastercard y American Express.

El pago de una visita autónoma en grupo deberá efectuarse a más tardar quince (15) días antes de la fecha de la actividad. Si el EPML no recibe el pago con una antelación de quince (15) días, la reserva quedará automáticamente anulada.

Tras la recepción de la transferencia bancaria, la aceptación de la tarjeta bancaria o el cobro del cheque, el Comprador recibirá por correo electrónico la confirmación del pago y la entrada para la actividad.

3.3.3 Modificación/anulación del pedido

No se podrá realizar ningún cambio en el pedido (fecha, horario, número de participantes) una vez que se hayan enviado la confirmación del pago y las entradas.

Si el Comprador no puede asistir, se recomienda encarecidamente que cancele la reserva con antelación para liberar la franja horaria. Las cancelaciones deben hacerse utilizando el formulario disponible en francés o en inglés en línea (<https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>) seleccionando *Information et réservation groupe* (*Información y reservas de grupos*) y después *Suivi de réservation* (*Seguimiento de reservas*) o por teléfono llamando al +33 (0)1 40 20 53 56.

3.4 Tramitación de los reembolsos

3.4.1 La venta de entradas para museos o servicios relacionados con estos se considera una venta de servicios de ocio y, de acuerdo con el artículo L221-28 del Código del Consumidor francés, no dan derecho a un plazo de desistimiento.

3.4.2 Al comprar una entrada, el comprador renuncia a cualquier descuento o entrada gratuita a la que pudiera haber tenido derecho para su visita.

3.4.3 También se podrá solicitar un reembolso en caso de que el EPML cancelara o modificara el servicio adquirido, de que se produjera un incidente o de que el EPML cometiera un error al tratar el pedido, siempre y cuando la entrada no se haya presentado en un punto de control del museo. El derecho de reembolso se abrirá a partir de la hora de inicio del servicio en cuestión.

3.4.4 En casos específicos que incumban de manera temporal a un conjunto de personas, el presidente-director del EMPL podrá adoptar otras medidas excepcionales.

3.4.5 El reembolso podrá efectuarse por iniciativa propia del Museo del Louvre o en respuesta a una solicitud de reembolso. El Comprador dispondrá de un plazo de un (1) mes, a partir de la fecha de la visita, para solicitar el reembolso. Podrá hacerlo mediante el formulario disponible en francés o en inglés en la página web del Museo del Louvre (<https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>). La solicitud deberá incluir el motivo del reembolso, el número de la entrada, el número del pedido o la entrada física siempre que no se haya presentado en un punto de control del museo.

3.5 Derecho a tomar la palabra en el marco de las visitas autónomas en grupo al Museo del Louvre

En virtud del artículo 15 del reglamento de visitas del Museo del Louvre, tendrán derecho a tomar la palabra los titulares de la tarjeta de guía acreditado expedida en las condiciones previstas por la reglamentación en aplicación

del artículo L221-1 del Código del Turismo, los conferenciantes de museos nacionales, los conservadores de museos franceses o extranjeros titulares de una tarjeta profesional, los conferenciantes del Centro de los Museos Nacionales franceses (CMN), el personal docente y a cargo de sesiones prácticas de formación en el museo (TDO) de la Escuela del Louvre y los profesores franceses o extranjeros que acompañen a sus alumnos; asimismo, los titulares de una tarjeta Clef para el público definido como "prioritario" por el EPML y que hayan recibido una formación de la Dirección de Educación, Democratización y Accesibilidad del museo.

Antes de la visita y durante la misma, las personas mencionadas deberán estar en condiciones de presentar los justificantes originales correspondientes en caso de control.

El derecho a tomar la palabra y el recurso a un guía acreditado no exime del pago de la cuota aplicable a la reserva de grupo.

Artículo 4 - Visitas VIP al Museo del Louvre

4.1 Disposiciones generales

La tarifa visita VIP permite solicitar una visita guiada de una hora y treinta minutos (1h30) a las colecciones permanentes y exposiciones temporales con un conferenciante, e incluye una bienvenida personalizada y las entradas para un grupo de hasta seis (6) personas.

4.2 Modalidades de la visita

La tarifa visita VIP al Louvre incluye una bienvenida personalizada frente a la entrada de la Pirámide del Museo del Louvre. La tarifa incluye el acceso a las salas sin hacer cola, la asistencia del personal del Museo del Louvre hasta el punto de control de las entradas y una visita guiada por un conferenciante en el idioma elegido y acordado previamente. Un representante de la subdirección de eventos y rodajes de la Dirección de Relaciones Exteriores estará presente durante toda la visita.

4.3 Condiciones de reserva y compra

La fecha de la visita se determinará previamente junto con la subdirección de eventos y rodajes de la Dirección de Relaciones Exteriores: Visites.Protocolaires@louvre.fr.

El Comprador podrá entrar en la página www.ticketlouvre.fr a través de una URL específica enviada por correo electrónico.

Para realizar una compra en línea, será necesario crear una cuenta en línea con una dirección de correo electrónico. Una vez conectado, el Comprador podrá seleccionar los productos que desea adquirir. El pedido se dará por finalizado una vez validado el pago con tarjeta bancaria, tras identificarse, si procede, de acuerdo con el estándar 3D Secure, con el código enviado por el banco.

La confirmación del pedido aparecerá en la pantalla una vez aceptado el pago por la central de autorizaciones correspondiente. El Comprador recibirá un correo electrónico con la confirmación del pedido y otro con el recibo del pago efectuado.

El Comprador podrá imprimir las entradas a través del enlace recibido en el correo electrónico de confirmación. Se generará un documento en formato PDF en el que se deberá indicar el nombre y apellidos del o los responsables del grupo.

4.4 Retraso - cancelación

En caso de retraso de más de 30 minutos, se aplicará una penalización a tanto alzado según la tarifa vigente del museo, que puede consultarse en www.louvre.fr.

En caso de anulación por parte del Comprador de una visita ya pagada, esta no será reembolsada.

Artículo 5 - Servicios para grupos en el Museo Nacional Eugène-Delacroix

5.1 Disposiciones generales

Tendrán la consideración de "grupo":

Un grupo de entre 1 y 20 participantes (incluidos los adultos acompañantes, el responsable del grupo y/o el guía acreditado).

Las visitas en grupo requieren reserva previa. Se denegará el acceso a cualquier grupo que llegue espontáneamente al museo sin reserva previa.

5.2 Tipos de oferta

5.2.1 Oferta con un mediador cultural del museo

- Las visitas guiadas se dirigen a grupos escolares, grupos extraescolares, grupos especiales y adultos.
- Las visitas con taller se dirigen a grupos escolares, grupos extraescolares y grupos especiales. Para los grupos escolares de más de 20 personas (incluidos los adultos acompañantes), el grupo se dividirá en 2 subgrupos en las salas del museo.
- Los cursos de formación en grupo se dirigen a profesores, trabajadores sociales y personas que trabajen con discapacitados.

5.2.2 Visitas autónomas en grupo

Las visitas autónomas en grupo son para grupos de uno (1) o más visitantes acompañados por un guía acreditado o para un profesor con sus alumnos.

La visita en grupo permite al responsable del grupo acceder a las salas y al jardín del Museo Nacional Eugène-Delacroix. Según la época del año, el grupo puede visitar una presentación temática de las colecciones permanentes o las exposiciones temporales del Museo Nacional Eugène-Delacroix.

La reserva es válida para un solo acceso al museo.

Los grupos deberán abonar obligatoriamente:

- Una reserva de grupo que incluye la reserva de una franja horaria;

- Una entrada colectiva que se corresponda con el número de visitantes miembros del grupo (de pago y gratuitos).

5.3 Condiciones de reserva de servicios en el Museo Nacional Eugène-Delacroix

La reserva es obligatoria y debe llevarse a cabo mediante el formulario disponible en francés o inglés en línea en la página web del museo: <https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>.

Solo se gestionarán las solicitudes enviadas mediante este formulario.

Una vez recibida la solicitud de reserva, el EPML enviará al Comprador por correo electrónico, en función de la disponibilidad de la franja horaria deseada:

- Una confirmación de reserva para los grupos que disfruten de acceso gratuito, junto con la reserva de grupo y la entrada colectiva.
- Una confirmación de reserva para los grupos de pago que indicará al Comprador el número de reserva y las condiciones de pago descritas en el apartado 5.4.
- La denegación de la reserva si la franja horaria solicitada no está disponible.

5.4 Condiciones de pago de servicios en el Museo Nacional Eugène-Delacroix

El EPML solo acepta pagos en euros (art. L111.1 del Código Monetario y Financiero francés) con exclusión de cualquier otra divisa.

Se aceptan los medios de pago siguientes:

- Cheque bancario: Los cheques bancarios deberán estar denominados en euros, fechados y firmados y estarán emitidos y serán pagaderos en Francia (art. L131-4 del Código Monetario y Financiero francés). De lo contrario, no se realizará el servicio.
- Transferencia bancaria: El pago por transferencia bancaria debe efectuarse a la orden de de "M. l'Agent comptable de l'Établissement Public du Musée du Louvre" a IBAN FR76 1007 1750 0000 0010 0035 291. El Comprador deberá indicar en el concepto de la transferencia el tipo de servicio adquirido (AM para actividades con mediadores culturales, GA para visitas autónomas en grupo) seguido del número del pedido correspondiente. Si no se incluye el número de pedido en el concepto de la transferencia, el EPML no podrá tramitar la solicitud y no se aceptará el pago.
- Tarjeta bancaria: Carte Bleue, Visa, Mastercard y American Express.

El pago de una visita autónoma en grupo deberá efectuarse a más tardar quince (15) días antes de la fecha de la visita. Si el EPML no recibe el pago con una antelación de quince (15) días, la reserva quedará automáticamente anulada.

Tras la recepción de la transferencia bancaria, la aceptación de la tarjeta bancaria o el cobro del cheque, el Comprador recibirá por correo electrónico la confirmación del pago y la entrada para la actividad.

Todas las compras son firmes y definitivas. Las entradas no se pueden reembolsar o cambiar, salvo en los casos mencionados en el apartado 5.6.

5.5 Anulación/modificación

No se podrá realizar ningún cambio en el pedido (fecha, horario, número de participantes) una vez que se hayan enviado la confirmación y las entradas.

Si el Comprador no puede asistir, se recomienda encarecidamente que cancele la reserva con antelación para liberar la franja horaria. Las cancelaciones deben hacerse utilizando el formulario disponible en francés o en inglés en línea (<https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>) seleccionando *Information et réservation groupe* (*Información y reservas de grupos*) y después *Suivi de réservation* (*Seguimiento de reservas*) o por teléfono llamando al +33 (0)1 40 20 53 56.

5.6 Tramitación de los reembolsos

5.6.1 La venta de entradas para museos o servicios relacionados con estos se considera una venta de servicios de ocio y, de acuerdo con el artículo L221-28 del Código del Consumidor francés, no dan derecho a un plazo de desistimiento.

5.6.2 Al comprar una entrada a la tarifa estándar, el Comprador renuncia a cualquier descuento o entrada gratuita a la que pudiera haber tenido derecho para su visita.

5.6.3 También se podrá solicitar un reembolso en caso de que el EPML cancelara o modificara el servicio adquirido, de que se produjera un incidente o de que el EPML cometiera un error al tratar el pedido, siempre y cuando la entrada no se haya presentado en un punto de control del museo. El derecho de reembolso se abrirá a partir de la hora de inicio del servicio en cuestión.

5.6.4 En casos específicos que incumban de manera temporal a un conjunto de personas, el presidente-director del EMPL podrá adoptar otras medidas excepcionales.

5.6.5 El reembolso podrá efectuarse por iniciativa propia del Museo del Louvre o en respuesta a una solicitud de reembolso. El Comprador dispondrá de un plazo de un (1) mes, a partir de la fecha de la visita, para solicitar el reembolso. Podrá hacerlo mediante el formulario disponible en francés o en inglés en la página web del Museo del Louvre (<https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>). La solicitud deberá incluir el motivo del reembolso, el número de la entrada, el número del pedido o la entrada física siempre que no se haya presentado en un punto de control del museo.

5.7 Derecho a tomar la palabra en el marco de visitas autónomas en grupo al Museo Nacional Eugène-Delacroix

Tendrán derecho a tomar la palabra los titulares de la tarjeta de guía acreditado expedida en las condiciones previstas por la reglamentación en aplicación del artículo L221-1 del Código del Turismo, los conferenciantes de museos nacionales, los conservadores de museos franceses o extranjeros titulares de una tarjeta profesional, los conferenciantes del Centro de los Museos Nacionales franceses (CMN), el personal docente y a cargo de sesiones prácticas de formación en el museo (TDO) de la Escuela del Louvre y los profesores franceses o extranjeros que acompañen a sus alumnos; asimismo, las personas que cuenten con la autorización del presidente-director del EPML, los titulares de una tarjeta Clef para el público definido como "prioritario" por el EPML y que hayan recibido una formación de la Dirección de Educación, Democratización y Accesibilidad del museo.

Antes de la visita y durante la misma, las personas mencionadas deberán estar en condiciones de presentar los justificantes originales correspondientes en caso de control.

El derecho a tomar la palabra y el recurso a un guía acreditado no exime del pago de la cuota aplicable a la reserva de grupo.

Artículo 6 - Tarifas y obtención de entradas de grupo

6.1 Tarifas

Las tarifas aplicables serán las vigentes en el momento del registro del pedido.
El EPML se reserva el derecho de modificar las tarifas en cualquier momento.

Todas las tarifas y gratuidades pueden consultarse en la página web del Museo del Louvre www.louvre.fr, así como en los mostradores de información de ambos museos.

Los visitantes con derecho a tarifa reducida o gratuita deberán presentar, en los puestos de control de acceso, un justificante en vigor a su nombre y con una fotografía. En caso de no presentar dicho justificante o de que no fuera válido, se denegará el acceso al servicio.

Al comprar una entrada, el Comprador renuncia a cualquier descuento o entrada gratuita a la que pudiera haber tenido derecho para su visita.

6.2 Obtención de las entradas

Las entradas podrán descargarse en formato electrónico tras la confirmación del pago.

No se aceptarán entradas electrónicas modificadas o manipuladas. Se deberán presentar tal y como se hayan impreso o descargado. Toda persona que falsifique una entrada o utilice una entrada falsificada podrá ser objeto de acciones penales.

Las entradas de grupo deben llevar el nombre del responsable del grupo y el importe del pedido; de lo contrario, se denegará la entrada.

El EPML no se responsabilizará de ningún extravío o robo de entradas ni del uso de copias sin conocimiento del Comprador, incluso si esto ocurriera dentro del Museo del Louvre o del Museo Nacional Eugène-Delacroix.

6.3 Validez de las entradas

Las entradas de grupo solo son válidas para el servicio, la fecha y la hora indicados. Los grupos deberán iniciar la visita a la hora indicada en la reserva. Pasados 30 minutos de la hora reservada, el grupo perderá el servicio adquirido sin derecho a reembolso en ningún caso.

El uso y disfrute del servicio adquirido está sujeto a la verificación de la validez de la entrada de grupo en las colas de acceso al museo. La entrada, provista de un código de barras o de un código QR, será escaneada mediante un lector por los agentes que controlan el acceso a las colecciones.

El EPML contralará las gratuidades en el momento de la realización del servicio en cuestión.

Una vez finalizada la visita y abandonadas las instalaciones, no se podrá volver a entrar.

Artículo 7 - Impugnación de operaciones de débito

7.1 En caso de impugnación de un cargo por robo o extravío de la tarjeta de pago, el Comprador deberá denunciar inmediatamente esta circunstancia llamando al número proporcionado por el banco emisor de la misma. En caso de robo, el Comprador deberá dar parte ante las autoridades competentes.

7.2 En caso de que el Comprador constatará una operación de débito no autorizada en su cuenta bancaria, deberá informar rápidamente a su entidad bancaria o a la entidad que haya expedido la tarjeta de pago. Dispondrá de un plazo de trece (13) meses a partir de la fecha efectiva de la operación de débito para impugnarla. Sobrepasado este plazo, la reclamación será desestimada. (Artículo L133-24 del Código Monetario y Financiero francés)

La reclamación se transmitirá al EPML a través de la red bancaria. En caso de reclamación justificada, se emitirá una orden a la entidad tenedora de la cuenta del EPML para reembolsar el importe correspondiente en la cuenta bancaria del Comprador.

Artículo 8 - Tratamiento de los datos personales y cookies

8.1 Tratamiento de los datos personales

8.1.1 El Comprador es consciente de que el EPML, con dirección en 75058 Paris Cedex 01, y en virtud del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, conocido como Reglamento General de Protección de Datos Personales (en lo sucesivo RGPD), podrá recabar y procesar los datos personales relativos al Comprador. La base legal de dicho tratamiento es contractual.

8.1.2 Estos datos son necesarios para que el EPML pueda procesar el pedido del Comprador. Sin ellos, no sería posible tramitar el pedido.

8.1.3 El Museo del Louvre utiliza los datos proporcionados por el Comprador para las finalidades siguientes:

- Tramitar el pedido;
- Concluir la transacción;
- Permitir el acceso al Museo del Louvre; exclusivamente con esta finalidad, si el portador de la entrada no es el Comprador, el EPML debe también recabar y tratar sus datos. En este último caso, el Comprador deberá informar al portador de que ha transmitido su nombre y apellidos al EPML;
- Gestionar las relaciones con el Comprador;
- Enviar mensajes y notificaciones al Comprador. Este último podrá oponerse en todo momento haciendo clic en el enlace de desactivación que aparecerá en las comunicaciones recibidas;
- Elaborar estadísticas.

8.1.4 Los datos personales recabados se conservarán durante los siguientes plazos:

- Habida cuenta del plazo legal mencionado en el artículo 7.2 de las presentes condiciones generales de venta y de la decisión n.º 2018-303 de 6 de septiembre de 2018 de la Comisión Nacional de la Informática y de las Libertades, los datos relacionados con pagos realizados por el Comprador, especialmente los

datos bancarios, se conservarán durante trece (13) meses a partir de que el pago sea efectivo, o quince (15) meses, si se utilizara una tarjeta bancaria de pago diferido, con miras a posibles reclamaciones.

- El resto de datos personales recabados se conservarán por un plazo de treinta y seis (36) meses, a partir de la última compra realizada.

8.1.5 Solo tendrán acceso a los datos registrados los servicios del Museo del Louvre habilitados para ello. Dichos datos también se podrán transmitir a las subcontratas del EPML encargadas del desarrollo y del mantenimiento de la taquilla, así como de las transacciones electrónicas.

8.1.6 Los datos recabados no serán objeto de ningún flujo transfronterizo.

8.1.7 Con arreglo a la llamada "Ley informática y libertades" de 6 de enero de 1978, según enmendada, y al RGPD, el Comprador podrá consultar, rectificar, transferir o suprimir sus datos personales en todo momento. También tendrá derecho a limitar el uso que se haga de ellos o a oponerse al mismo. Por último, el Comprador podrá dar instrucciones sobre la conservación, supresión y comunicación de sus datos personales a título póstumo.

8.1.8 Para ejercer dichos derechos, el Comprador deberá enviar una solicitud por correo postal a Musée du Louvre, 75058 Paris Cedex 01, o por correo electrónico a: donneespersonnelles@louvre.fr.

La solicitud deberá incluir los datos personales del Comprador y cualquier documento que justifique su identidad. En caso de duda sobre la identidad del Comprador, el EPML podrá solicitar la información adicional que crea conveniente, inclusive la fotocopia de un documento de identidad en el que figure la firma del Comprador.

8.1.9 Llegado el caso, el Comprador también podrá presentar un recurso ante la Comisión Nacional de la Informática y de las Libertades (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 07, organismo encargado de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de datos personales.

8.1.10 El Comprador da por sabido que el delegado de protección de datos del EPML, desde el 13 de marzo de 2019, es el gabinete de abogados Alain Bensoussan Selas, con dirección en el número 58 boulevard Gouvion-Saint-Cyr, 75017 Paris.

8.1.11 Para más información, el Comprador podrá consultar la política del EPML en materia de protección de datos personales a través del sitio web www.louvre.fr.

8.2 Política de cookies

8.2.1 Una cookie es un archivo de texto que puede quedar almacenado en el disco duro del dispositivo utilizado por el usuario al navegar por internet. Por dispositivo se entiende el equipo material (ordenador, tableta, smartphone...) que el Comprador utiliza para acceder a un sitio web, una aplicación, un contenido publicitario, etc.

8.2.2 Las cookies permiten a su emisor identificar el dispositivo en el que están almacenadas, así como compartir ciertos datos con el sitio web (por ejemplo, el nombre de usuario o el idioma elegido), durante la vida útil o el tiempo de almacenamiento de las cookies en cuestión. Solo el emisor de las cookies podrá leer o modificar los datos almacenados en ellas.

8.2.3 El Comprador es plenamente consciente de que, al consultar el sitio web del EPML (www.ticket.louvre.fr), se podrán almacenar cookies en su dispositivo.

8.2.4 El sitio web www.ticketlouvre.fr solo utiliza cookies técnicas, que son las cookies necesarias para que el sitio web funcione correctamente, y cookies de medición de audiencia, que se utilizan para elaborar estadísticas

anónimas. Las cookies técnicas son imprescindibles para poder utilizar correctamente las principales funcionalidades de este sitio y, por lo tanto, no se pueden desactivar.

8.2.5 Para más información sobre las cookies utilizadas en el sitio web www.ticketlouvre.fr, así como sobre su función, uso y configuración, el Comprador podrá consultar la política de cookies del EPML en www.louvre.fr.

Artículo 9 - Responsabilidad

9.1 El EPML y el Comprador quedarán exentos de toda responsabilidad en caso de incumplimiento por motivos de fuerza mayor.

9.2 Salvo fallo atribuible al sitio web www.ticketlouvre.fr, el EPML no podrá ser considerado responsable de las anomalías que puedan producirse durante el pedido, el procesamiento, la descarga o la impresión de la entrada, y que resulten imputables al Comprador, a un hecho imprevisible e insalvable de un tercero ajeno al servicio o a fallos informáticos de dispositivo, de servidor o de bloqueo de telecomunicaciones (incluidas las redes de comunicación y especialmente de internet). Es responsabilidad del Comprador comprobar la conformidad de las entradas y la confirmación de la compra una vez validado el pedido.

9.3 El uso que el Comprador o un tercero haga de las entradas será responsabilidad exclusiva del Comprador.

9.4 En caso de que se incumplieran las siguientes Condiciones Generales, el EPML se reserva el derecho de denegar el acceso al servicio en cuestión. Además de los controles de acceso al museo, el personal del EPML, debidamente acreditado, podrá realizar controles en cualquier momento sin previo aviso durante la visita. El Comprador podrá ser objeto de acciones judiciales y/o sanciones pecuniarias en caso de regularización de un grupo no conforme, de acuerdo con la tarifa vigente del museo, que puede consultarse en www.louvre.fr.

9.5 Aparte de lo dispuesto en las Condiciones Generales para las visitas de grupos, se aplica íntegramente el reglamento de visitas.

Artículo 10 - Derecho aplicable — Resolución de litigios

Las presentes Condiciones generales de venta se rigen por la ley francesa.

Una vez agotados los recursos por vía amistosa, la resolución de litigios dependerá exclusivamente de los tribunales de París.

N.B.: En caso de discrepancia entre la traducción al español de las presentes condiciones generales de venta y el documento original en francés, prevalecerá este último.