

ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL MUSEO DEL LOUVRE CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Venta en línea de entradas individuales Venta en línea

- Artículo 1: Objeto**
- Artículo 2: Ámbito de aplicación**
- Artículo 3: Acerca de las entradas**
- Artículo 4: Condiciones de uso**
- Artículo 5: Procedimiento de compra**
- Artículo 6: Tarifas**
- Artículo 7: Condiciones de pago**
- Artículo 8: Sistema de pago seguro**
- Artículo 9: Procesamiento de datos personales**
- Artículo 10: Política de cookies**
- Artículo 11: Reembolsos**
- Artículo 12: Impugnación de operaciones de débito**
- Artículo 13: Responsabilidad**
- Artículo 14: Derecho aplicable — Resolución de conflictos**

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

1 - Objeto

1.1 Las presentes condiciones generales de venta definen las disposiciones contractuales que se establecen entre 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

Museo del Louvre – 75058 París Cedex 01 (Francia)

Contrato marco de servicios de pago:

- 2333280 EPML DE INTERNET
- 805 028 113 8 EPML BILLETTERIE INTERNET

y toda persona física o jurídica (en lo sucesivo, el Comprador) que compre entradas individuales a través de la taquilla en línea: www.ticketlouvre.fr.

1.2 El Comprador reconoce haber leído las presentes condiciones generales de venta antes de confirmar el pedido. Así, la confirmación del pedido conllevará la aceptación de dichas condiciones por parte del Comprador.

1.3 El EPML se reserva el derecho de adaptar o modificar en cualquier momento las presentes condiciones generales de venta. Llegado el caso, las condiciones que se aplicarán serán las que estén vigentes en el momento del registro del pedido.

2 - Ámbito de aplicación

2.1 La taquilla en línea del Museo del Louvre (www.ticketlouvre.fr) propone los siguientes servicios:

→ **Entradas para el Museo del Louvre**, que otorgan acceso a las colecciones permanentes y a las exposiciones temporales del Museo del Louvre y del Museo Nacional Eugène-Delacroix, así como al pabellón de Sesiones, sección que depende del Museo del Quai Branly.

→ **Entradas para el Museo Nacional Eugène-Delacroix**, que otorgan acceso a las colecciones permanentes y a las exposiciones temporales de dicho museo.

→ **Alquiler de la audioguía** del Museo del Louvre, que deberá ser recogida en los mostradores ubicados en el espacio de acceso a las colecciones. A cambio de la audioguía se deberá entregar un documento de identidad válido como depósito.

→ **Visitas guiadas** del museo centradas en determinados temas, periodos, géneros, artistas, colecciones, o en torno a exposiciones temporales.

→ **Talleres** con enfoques artísticos muy variados para descubrir las colecciones del museo de la mano de artistas especialistas. Los talleres combinan la teoría con la práctica artística y el análisis de las obras del museo.

→ **Conciertos, espectáculos de teatro y danza, proyecciones cinematográficas, presentaciones de exposiciones, charlas, conferencias y cualquier otro evento** celebrado en el auditorio del Louvre, un espacio principalmente dedicado a actuaciones en directo, y cuya programación está estrechamente ligada a la actualidad del museo. No obstante, algunas manifestaciones podrían tener lugar fuera del mismo.

2.2 En este sitio web se informará al Comprador sobre la disponibilidad de los servicios propuestos en el momento de la compra.

2.3 El máximo de reservas permitido por compra y por persona, para el mismo horario, es de seis (6).

Si se realiza una reserva para más de 6 personas dentro del mismo horario, para visitar las colecciones permanentes o las exposiciones temporales, se considerará una reserva de grupo, lo que implica el abono de la cuota correspondiente.

Para las manifestaciones propuestas por el auditorio, el máximo de reservas permitido por servicio, franja horaria y persona es de cuatro (4).

3 - Acerca de las entradas

3.1 Las entradas podrán imprimirse en formato papel o electrónico tras la confirmación del pago, a través del enlace recibido en el correo electrónico de confirmación.

3.2 Las entradas se deberán presentar en el punto de control, bien impresas, bien en formato electrónico. No se aceptarán entradas modificadas o manipuladas. Se deberán presentar tal y como se hayan impreso o descargado.

3.3 Las entradas expedidas por el EPML contienen los siguientes datos:

- el nombre del titular
- el tipo de servicio adquirido y el precio en euros
- la fecha y la hora de inicio del servicio adquirido y el periodo de validez
- el código que se deberá escanear en el punto de control
- las condiciones de uso de las entradas electrónicas y del servicio adquirido
- las siguientes menciones: “Entrada nominativa de un solo uso. UNA VEZ SE HAYA SALIDO, NO SE PODRÁ VOLVER A ENTRAR.”

4 - Condiciones de uso

4.1 Entradas

4.1.1 Las entradas compradas por internet solo son válidas para el servicio, la fecha y la hora en ella indicados.

4.1.2 Las entradas compradas por internet para el Museo del Louvre (colecciones permanentes y exposiciones temporales) garantizan el acceso a la Pirámide dentro de la media hora que sigue al horario indicado en ella. Fuera de ese intervalo de tiempo, el titular de la entrada deberá atenerse a las mismas condiciones de acceso y de espera que los visitantes sin entrada.

La entrada del Museo del Louvre también incluye el acceso al Museo Nacional Eugène-Delacroix en el mismo día, o al siguiente en el que el museo esté abierto. No obstante, se tendrá que reservar un horario de visita obligatoriamente, sin coste adicional.

4.1.3 Las entradas compradas por internet para el Museo Nacional Eugène-Delacroix garantizan el acceso a dicho museo dentro de la media hora que sigue al horario indicado en ella. Fuera de ese intervalo de tiempo, el titular de la entrada impresa deberá atenerse a las mismas condiciones de acceso y de espera que los visitantes sin entrada.

4.1.4 La entrada es personal, nominativa e intransferible, e incluye el nombre del titular indicado durante el proceso de compra. Un documento de identidad válido con fotografía podrá ser solicitado. En caso de no presentar dicho documento, el acceso podría ser denegado.

4.1.5 Las entradas no son transmisibles, intercambiables ni se pueden revender. Tan solo los particulares y los usuarios finales podrán comprar entradas individuales.

4.1.6 Las entradas no se podrán modificar una vez formalizado el pedido.

4.1.7 El uso y disfrute del servicio adquirido está sujeto a la verificación de la validez de la entrada, cuyo código será escaneado mediante un lector por los agentes que controlan el acceso a las colecciones.

4.1.8. Se considerará titular legítimo de la entrada a la primera persona que la presente. Se denegará el acceso a cualquier otra persona que presente posteriormente una copia de la misma entrada.

4.1.9 El visitante deberá conservar la entrada durante toda la visita.

4.1.10 La entrada solo se podrá utilizar una vez para acceder al servicio adquirido y no se podrá volver a reutilizar si se sale.

4.1.11 Toda persona que falsifique una entrada o utilice una entrada falsificada podrá ser objeto de acciones penales.

4.1.12 El EPML no se responsabilizará de ningún extravío o robo ni del uso de copias sin conocimiento del Comprador, incluso si esto ocurriera dentro del propio museo.

4.1.13 En caso de que se incumpliera alguna de las condiciones del presente artículo, el EPML se reserva el derecho de denegar el acceso al servicio en cuestión.

4.2 Medidas de seguridad

4.2.1 Para garantizar la seguridad de todos, el EPML se compromete a aplicar las medidas preventivas adoptadas por el gobierno francés para la administración pública.

Así pues, todo el mundo deberá someterse a los controles de seguridad.

4.2.2 Se prohibirá el acceso al museo con maletas y bolsas de gran tamaño. Solo se podrá acceder con maletas a los espacios de recepción, siempre y cuando no superen el tamaño máximo permitido (55 x 35 x 20 cm). En ningún caso se podrá acceder con ellas a las salas del museo, por lo que deberán depositarse en la consigna una vez inspeccionadas.

5 - Procedimiento de compra

5.1 Para comprar un servicio en línea se deberá proceder de la siguiente manera:

1. Acceder a www.ticketlouvre.fr.
2. Elegir el(los) servicio(s) deseado(s).
3. Seleccionar la fecha y la hora de la visita en el calendario propuesto. Si el horario no estuviera disponible, aparecerá como completo.
4. Seleccionar la cantidad deseada y luego seguir con la compra o finalizar el pedido.
5. Crear una cuenta de usuario e introducir el nombre de los distintos titulares
6. Antes de confirmar la compra, aparecerá un resumen y se ofrecerá la posibilidad de realizar un donativo de 2 € a favor del Louvre.
7. Si el pedido es correcto, validar. De lo contrario, se deberá volver a la selección de entradas para modificarlo.
8. Indicar los datos solicitados.
9. Aceptar las condiciones generales de venta
10. Hacer clic en "Validar pago"
11. Pagar el pedido con tarjeta bancaria; identificarse, si se requiere, introduciendo el código proporcionado por el banco del Comprador de acuerdo con el estándar 3D Secure.

5.2 En la página "Su cesta" se podrá comprobar el contenido del pedido en curso.

Este se podrá modificar, siempre y cuando no se haya confirmado el pago.

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

5.4 El Comprador podrá imprimir la(s) entrada(s) 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 de cuantos titulares haya.

5.5 El EPML se reserva el derecho de rechazar todo pedido que no cumpla con las presentes condiciones generales de venta.

6 - Tarifas

6.1 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.

6.2 Los visitantes con derecho a tarifa reducida o gratuidad deberán reservar las entradas por internet (www.ticketlouvre.fr) y presentar un justificante en vigor a su nombre y con una fotografía en los puntos de control dentro del museo. En caso de no presentar dicho justificante o de que no fuera válido, se denegará el acceso al servicio adquirido. Todas las tarifas y gratuidades pueden consultarse en www.louvre.fr.

7 - Condiciones de pago

7.1 El pago de las entradas se realizará con tarjeta bancaria. Las tarjetas de pago aceptadas en la web www.ticket@louvre.fr son: Carte Bleue, Visa, Mastercard, e-Carte Bleue y American Express.

7.2 Una vez aceptado el pago, el Comprador recibirá dos correos electrónicos: uno con un resumen de su pedido y otro con el recibo de la compra efectuada con la tarjeta, que habrá que conservar y presentar en caso de reclamación.

8 - Sistema de pago seguro

El Comprador deberá autorizar cualquier operación de pago (artículo L133-6 del Código Monetario y Financiero francés).

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

8.2 3D Secure es un protocolo de seguridad propuesto por VISA, MasterCard y Groupement des Cartes Bancaires para aumentar el nivel de seguridad de los pagos a distancia mediante una etapa de autenticación llevada a cabo por el banco del titular de la tarjeta. El Comprador deberá introducir el código de un solo uso recibido, por lo general por SMS, para validar el pago. En ningún caso se deberá introducir el PIN de la tarjeta formado por cuatro cifras.

8.3 El protocolo SafeKey de las tarjetas de pago American Express es una herramienta de autenticación 3D Secure™ que está diseñada para reducir las transacciones fraudulentas en línea (ver condiciones generales de aceptación de American Express).

9 - Procesamiento de los datos de carácter personal

9.1 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 procesamiento es contractual.

9.2 Estos datos son necesarios para que el EPML pueda procesar el pedido del Comprador. Sin ellos, el pedido será desestimado.

9.3 El EPML utilizará los datos proporcionados por el Comprador para:

- tramitar el pedido
- concluir la transacción
- validar el acceso al Museo del Louvre del Comprador o del titular de la entrada, cuyos datos también serán recabados y procesados por el EPML. En este último caso, el Comprador deberá informar de ello al titular en cuestión.
- comunicar 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.
- elaboración de estadísticas

9.4 Los datos de carácter personal recabados se conservarán durante un plazo determinado:

- habida cuenta del plazo legal mencionado en el artículo 12 de las presentes condiciones generales de venta y de la deliberación 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 la conclusión del pago, 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 3 años, a partir de la última compra realizada.

9.5 Solo podrán hacer uso de los datos recabados los servicios del Museo del Louvre habilitados a tal efecto: el Servicio de Explotación de la Taquilla (Dirección de Atención al Visitante y de Seguridad), el Servicio de Desarrollo de Públicos y de Fidelización y el responsable de visitas protocolarias (Dirección de Relaciones Exteriores), el Servicio de Sistemas de Taquilla y de Gestión de Públicos (Dirección Jurídica, Financiera y de Recursos) y el Servicio de Caja General (Agencia Contable). Dichos datos también se podrán comunicar a las subcontratas del EPML encargadas del desarrollo y del mantenimiento de la taquilla, así como de las transacciones electrónicas.

9.6 Los datos recabados no serán objeto de ningún tráfico transfronterizo.

9.7 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. Este también tendrá derecho a limitar el uso que se haga de ellos o a oponerse. Por último, el Comprador podrá dar instrucciones sobre la conservación, supresión y comunicación de sus datos personales a título póstumo.

9.8 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.

9.9 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 de carácter personal.

9.10 El Comprador da por sabido que el delegado de la 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.

9.11 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.

10 - Política de cookies

10.1 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.

10.2 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 acceder o modificar los datos almacenados.

10.3 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.

10.4 El sitio web del EPML www.ticketlouvre.fr utiliza las siguientes cookies: “de sesión”, que son necesarias para comprar por internet y que se borran al cerrar la página; “permanentes”, que recaban información de manera anónima con fines estadísticos.

10.5 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.

11 - Reembolsos

11.1 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 L 121-21-8-12° del Código del Consumidor francés, no dan derecho a un plazo de retracción.

11.2 Se podrá solicitar un reembolso si se comprara, por error, una entrada para un visitante con derecho a acceso gratuito, siempre y cuando dicha entrada no se haya escaneado.

11.3 También se podrá solicitar un reembolso en caso de que el EPML cancelara o modificara el servicio adquirido, de que se produjera un incidente, de que la apertura se retrasara 30 (treinta) minutos o de que el EPML cometiera un error al tratar el pedido. La solicitud se podrá hacer una vez haya pasado una hora a partir de la hora de inicio del servicio en cuestión, siempre y cuando dicha entrada no se haya escaneado.

11.4 En casos específicos que incuban de manera temporal a un conjunto de personas, el presidente-director del EPML podrá tomar medidas excepcionales con respecto a las aquí listadas.

11.5 El reembolso podrá efectuarse por iniciativa propia del EPML o en respuesta a una solicitud. El Comprador dispondrá de un plazo de un (1) mes, a partir de la fecha de la visita, para solicitar el reembolso. Esto lo podrá hacer, bien por correo electrónico a assistance-billetterie@louvre.fr, bien por correo postal a: Musée du Louvre-Assistance Billetterie-75058 Paris Cedex 01, indicando el número de pedido correspondiente. La solicitud deberá incluir el motivo, el número de la entrada, el número del pedido, o la entrada física no escaneada.

12 - Impugnación de una operación de débito

12.1 En caso de impugnación por robo o extravío de la tarjeta de pago, el Comprador deberá realizar inmediatamente la reclamación llamando al número proporcionado por el banco emisor de la misma. En caso de robo, el Comprador deberá dar parte ante las autoridades competentes.

12.2 En caso de que el Comprador constatare 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. Este dispone 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.

13 - Responsabilidad

13.1 El EPML y el Comprador quedarán exentos de toda responsabilidad en caso de incumplimiento por motivos de fuerza mayor. Se consideran causas de fuerza mayor: guerras, revueltas, insurrecciones, restricciones gubernamentales o legales, incendios, terremotos, tormentas e inundaciones.

13.2 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 ajeno imprevisible e insalvable de un tercero ajeno al servicio o a fallos informáticos, de servidor o de bloqueo de telecomunicaciones (incluidas las redes de comunicación y especialmente de internet).

13.3 El uso que el Comprador o un tercero haga de la(s) entrada(s) será responsabilidad exclusiva del Comprador, y en ningún caso del EPML. El Comprador también se comprometerá a comprobar la conformidad de las entradas y del correo electrónico de confirmación recibido una vez validado el pedido.

14 – 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.

En París,

Laurence des Cars
Presidenta-directora
del Establecimiento Público del Museo del Louvre.

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.