



## FOIRE AUX QUESTIONS

### TABLE DES MATIERES

Découvrir la billetterie .....	3
Comment puis-je accéder à l'offre du musée ? .....	3
Quels sont les jours et heures d'ouverture du musée ? .....	3
Comment acheter mon billet en ligne ? .....	3
Comment puis-je acheter un billet en ligne ? .....	3
Comment modifier mon panier ? .....	4
Comprendre les étapes de paiement .....	4
Mon paiement est-il sécurisé ? .....	4
Comment puis-je payer ? .....	4
Mon paiement est-il validé ? .....	5
Pourquoi mon paiement est-il refusé ? .....	5
Ma commande est-elle enregistrée ? .....	5
Comment utiliser mon billet ? .....	5
Comment puis-je obtenir mon billet ? .....	5
Je souhaite changer le nom du porteur de billet ou reporter ma visite .....	5
Je souhaite annuler mon billet gratuit .....	6
Comment présenter mon billet ? .....	6
Pour mes billets imprimés : .....	6
Pour mes billets mobiles : .....	6
Accéder à la prestation avec mon billet .....	7
Quelles sont les conditions d'utilisation de mon billet ? .....	7
Comment puis-je entrer dans le musée ? .....	7
Comment mon billet est-il contrôlé ? .....	7
Je souhaite obtenir un justificatif de paiement .....	8
Je souhaite demander le remboursement de mon ou mes billet(s) .....	8



## DECOUVRIR LA BILLETTERIE

### COMMENT PUIS-JE ACCEDER A L'OFFRE DU MUSEE ?

La billetterie en ligne du musée du Louvre permet à ses visiteurs de préparer leur visite en achetant à l'avance leurs billets.

- **Billet d'entrée au musée pour visiteur individuel** : Pour visiter les collections permanentes et les expositions temporaires du musée du Louvre (Hors exposition du Hall Napoléon) et du musée National Eugène Delacroix.
- **Exposition pour visiteur individuel** : Pour visiter l'exposition temporaire du Hall Napoléon. Ce billet donne également accès aux collections permanentes du musée.
- **Visiteurs munis d'un Paris Museum Pass** : Pour réserver gratuitement des horaires de visite avec votre Paris Museum Pass.
- **Réservation d'audioguide** : Pour louer un audioguide pour le musée du Louvre et les expositions temporaires du Hall Napoléon.
- **Visites guidées et ateliers** : Pour assister aux visites guidées thématiques des expositions permanentes et temporaires et participer aux ateliers proposés par le musée.
- **Billet d'entrée pour les groupes** : pour les groupes constitués (plus de six personnes) encadrés par un responsable. Le billet permet de visiter les collections permanentes et les expositions temporaires du musée du Louvre.
- **Musée National Eugène Delacroix** : Pour visiter le musée national Eugène Delacroix et ses expositions temporaires.

Plus d'informations sur : <https://www.louvre.fr/visiter> et <http://www.musee-delacroix.fr/fr>

Le billet pour le Musée du Louvre est à 17 €.

Le billet pour le Musée Eugène Delacroix coûte 7€.

Voir les tarifs : <https://www.louvre.fr/visiter/horaires-tarifs#tarifs>

La gratuité d'accès au musée du Louvre et au musée Eugène-Delacroix est accordée sous certaines conditions, sur présentation d'un justificatif en cours de validité et d'un créneau horaire à réserver sur notre site.

Voir les conditions d'application de la gratuité : <https://www.louvre.fr/visiter/horaires-tarifs#conditions-de-gratuite>

La réservation d'un audioguide coûte 5€. Son retrait s'effectue aux comptoirs dédiés.

Pour plus d'informations : <https://www.louvre.fr/visiter/services-sur-place#audioguide>

### QUELS SONT LES JOURS ET HEURES D'OUVERTURE DU MUSEE ?

Tous nos horaires : <https://www.louvre.fr/visiter/horaires-tarifs>

## COMMENT ACHETER MON BILLET EN LIGNE ?

### COMMENT PUIS-JE ACHETER UN BILLET EN LIGNE ?

Pour acheter un billet, cliquez sur l'offre désirée, puis sélectionnez votre date et heure de visite à l'aide du calendrier. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est annoncé comme complet.

Sélectionnez ensuite la quantité de billets souhaitée.

Vous pouvez alors poursuivre vos achats en ajoutant une prestation ou finaliser votre commande.

Un récapitulatif s'affiche avant la validation de l'achat et un soutien au musée du Louvre de 2€ vous est proposé.

Si la commande correspond, vous pouvez la valider et cochez l'acceptation des conditions Générales de Vente. Si elle ne convient pas, vous pouvez retourner à la sélection des billets.

Pour une première réservation, indiquez vos coordonnées pour créer un compte ticketlouvre.fr et acceptez les Conditions Générales de Vente (CGV). Si vous possédez déjà un compte ticketlouvre.fr, vous pouvez vous-y connecter directement.

Après connexion, renseignez les informations concernant les porteurs de billets. Les billets sont personnels, nominatifs et incessibles. Une pièce d'identité pourra être demandée lors des contrôles d'accès aux collections.

Vous pouvez ensuite cliquer sur « paiement » pour régler votre commande. Seul le paiement par carte bancaire est accepté.

Votre paiement est sécurisé par la norme 3D-Secure demandant la saisie d'un code transmis par votre banque.

Si le paiement est accepté, la confirmation de commande s'affiche. Vous recevez également par mail votre reçu de paiement par carte bancaire et un courriel de confirmation de commande.

En cliquant sur le lien figurant dans ce courriel ou sur la page « Récapitulatif de votre commande », vous pouvez obtenir vos billets au format PDF puis les imprimer ou les télécharger sur votre appareil mobile.

---

#### COMMENT MODIFIER MON PANIER ?

Le panier récapitule votre commande en cours et vous permet d'ajouter ou de supprimer des places avant la finalisation de votre achat.

Vous pouvez ainsi, depuis votre panier, modifier votre commande ou le nombre de billets en cliquant sur « retour à la sélection de billets » ou payer vos achats en cliquant sur « valider ».

## COMPRENDRE LES ETAPES DE PAIEMENT

---

#### MON PAIEMENT EST-IL SECURISE ?

Oui, votre paiement est sécurisé. La plate-forme de paiement PAYBOX (outil de paiement par carte bancaire en ligne) répond à la norme 3D-secure.

La norme 3D-secure est un dispositif permettant d'authentifier le porteur d'une carte de paiement à l'occasion d'un achat sur internet : après avoir renseigné les numéros, date de validité et cryptogramme de votre carte bancaire, vous devez saisir un code à usage unique communiqué par votre banque pour valider le paiement.

Nous vous invitons à consulter votre banque pour plus d'informations sur le dispositif utilisé par cette dernière.

---

#### COMMENT PUIS-JE PAYER ?

Le paiement en ligne se fait exclusivement en euros et par carte bancaire.

Les cartes bancaires acceptées sont les cartes VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS et E-carte bleue.

---

#### MON PAIEMENT EST-IL VALIDE ?

Votre paiement est accepté ou refusé par le centre d'autorisation des cartes bancaires. La plateforme de paiement PAYBOX affiche à l'écran l'accord de transaction ou son rejet.

En parallèle, si le paiement est accepté, vous recevez sur votre messagerie un courriel de confirmation du paiement contenant le ticket client de votre règlement par carte bancaire. Ce ticket est à conserver.

---

#### POURQUOI MON PAIEMENT EST-IL REFUSE ?

Les causes les plus fréquentes de refus de paiement sont :

- Une mauvaise saisie du numéro de la carte bancaire, de sa date de validité ou du cryptogramme.
  - Une mauvaise saisie du code 3D-secure transmis par votre banque.
  - Le seuil d'autorisation d'achat de votre carte bancaire atteint.
  - Un incident internet durant la transaction.
  - Un problème de communication ou de transfert d'informations entre les acteurs de la transaction (l'acheteur, PAYBOX, l'établissement bancaire et le musée du Louvre)
- 

#### MA COMMANDE EST-ELLE ENREGISTREE ?

Votre commande est validée par l'acceptation de votre paiement. Vous recevez alors sur votre messagerie un courriel récapitulatif de votre commande ainsi que le lien pour télécharger et imprimer vos billets.

### COMMENT UTILISER MON BILLET ?

---

#### COMMENT PUIS-JE OBTENIR MON BILLET ?

Le billet est personnel et nominatif. Il est obligatoire. Vous devez impérativement imprimer ou télécharger votre billet avant votre visite.

Le billet acheté en ligne ne peut pas être retiré sur place et le courriel de confirmation de votre commande ne constitue pas un titre d'accès.

Le billet est imprimable ou téléchargeable après validation du paiement et enregistrement de la commande. Vous trouverez les liens de téléchargement de vos billets depuis la page de confirmation de votre commande ainsi que dans le courriel que vous recevez suite à votre réservation.

Vérifiez que le logiciel Adobe Acrobat Reader, permettant d'ouvrir des fichiers au format PDF, est bien installé sur votre ordinateur. Son installation et son usage sont gratuits.

---

#### JE SOUHAITE CHANGER LE NOM DU PORTEUR DE BILLET OU REPORTER MA VISITE

Pour modifier le nom du porteur de billet, la date ou l'horaire de votre visite, rendez-vous sur notre site et connectez-vous à votre compte.

Une fois connecté, survolez votre nom et cliquez sur l'onglet « Voir mes commandes ».

Dans la rubrique « Rechercher vos commandes », indiquez la date d'achat de vos billets à l'aide du calendrier puis cliquez sur « Rechercher ». Vos commandes apparaissent dans l'ordre chronologique de vos achats.

Sélectionnez la commande que vous souhaitez modifier, il vous est alors possible, pour chaque billet, de modifier la date et l'heure de votre visite ou d'en modifier le propriétaire en cliquant sur les boutons correspondants.

Pour modifier la date et l'horaire de votre visite, sélectionnez une nouvelle date et un nouvel horaire à l'aide du calendrier.

Pour modifier le nom du porteur du billet, remplissez les champs du formulaire en conséquence.

Vous recevez pour chaque modification un courriel de confirmation vous permettant de télécharger votre billet mis à jour avec la modification que vous venez d'effectuer.

---

#### JE SOUHAITE ANNULER MON BILLET GRATUIT

Pour annuler votre billet gratuit, rendez-vous sur notre site et connectez-vous à votre compte.

Une fois connecté, survolez votre nom et cliquez sur l'onglet « Voir mes commandes ».

Dans la rubrique « Rechercher vos commandes », indiquez la date d'achat de vos billets à l'aide du calendrier puis cliquez sur « Rechercher ». Vos commandes apparaissent dans l'ordre chronologique de vos achats.

Sélectionnez la commande dont vous souhaitez annuler le billet ; il vous est alors possible, pour chaque ticket gratuit, de l'annuler en cliquant sur le bouton correspondant.

Suite à l'annulation de votre billet, celui-ci apparaît comme « annulé » dans le détail de votre commande.

#### COMMENT PRESENTER MON BILLET ?

---

##### POUR MES BILLETS IMPRIMES :

Chaque billet doit être imprimé sans modification de la taille d'impression, en pleine page, sur du papier A4 (8 1/2" x 11") blanc et vierge.

Un billet partiellement ou mal imprimé, endommagé ou illisible n'est pas valable.

Vous devez pouvoir lire : le prénom et le nom du porteur, les informations liées à la prestation choisie, le QR code et le numéro de réservation.

Vous êtes donc tenu de vérifier le détail et l'état des billets que vous avez imprimés. Les billets mal imprimés pourront être refusés aux contrôles d'accès aux collections.

Si vous avez rencontré une difficulté lors de l'impression de votre billet, vous pouvez réitérer votre impression en utilisant à nouveau le lien de téléchargement depuis le courriel de confirmation.

---

##### POUR MES BILLETS MOBILES :

Il est possible de présenter vos billets au format numérique sur un appareil mobile.

Vous pouvez télécharger vos billets à partir du lien présent sur la page « Récapitulatif » de votre commande ou dans votre courriel de confirmation de réservation.

Assurez-vous que votre appareil mobile est en mesure de lire et d'afficher des fichiers au format PDF.

Une fois téléchargés, vous trouverez vos billets dans votre dossier « téléchargement ».

Il est impératif que vos billets soient au format PDF. Les photographies ou captures d'écran de vos billets et votre confirmation de commande ne pourront être acceptés aux contrôles d'accès aux collections.

Si vous avez rencontré une difficulté lors du téléchargement de votre billet, vous pouvez réessayer en utilisant à nouveau le lien de téléchargement de votre billet depuis le courriel de confirmation.

## ACCEDER A LA PRESTATION AVEC MON BILLET

---

### QUELLES SONT LES CONDITIONS D'UTILISATION DE MON BILLET ?

Le billet est personnel, nominatif et incessible. Il doit mentionner le prénom et le nom de son porteur. Une pièce d'identité pourra être demandée lors des contrôles des billets. Un justificatif est obligatoire pour tous les porteurs de billets exonérés.

Le billet est horodaté et valable exclusivement pour la prestation, la date et l'heure choisies. Au-delà de ce créneau horaire, le porteur du billet est soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les autres visiteurs.

---

### COMMENT PUIS-JE ENTRER DANS LE MUSEE ?

Toutes les entrées du Musée : <https://www.louvre.fr/visiter/plan-acces-transport#par-ou-entrer>

---

### COMMENT MON BILLET EST-IL CONTROLE ?

L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du billet.

Votre billet comporte un QR Code unique contenant les informations relatives à la prestation réservée.

Vous devez valider votre billet en présentant son QR Code sur les lecteurs positionnés aux points de contrôle des billets aux entrées des collections.

Seule la première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. L'accès à la prestation pourra vous être refusé dès lors que plusieurs impressions ou copies d'un même billet sont en circulation.

Un contrôle nominatif des billets peut également être effectué. En cas de non présentation d'un document d'identité en cours de validité, avec photographie, l'accès à la prestation pourra vous être refusé.

Pour les bénéficiaires de la gratuité à l'entrée du musée, ce contrôle est obligatoire. Votre pièce d'identité devra être accompagnée d'un document justifiant de l'exonération de votre billet.

Votre billet doit être conservé durant toute la durée de votre visite. Il pourra vous être demandé dans les salles en cas de contrôle inopiné.

## JE SOUHAITE OBTENIR UN JUSTIFICATIF DE PAIEMENT

Il est possible de télécharger le justificatif de paiement correspondant à votre commande au format PDF via votre compte [ticketlouvre.fr](https://www.louvre.fr).

Pour obtenir votre justificatif de paiement, rendez-vous sur notre site et connectez-vous à votre compte.

Une fois connecté, survolez votre nom et cliquez sur l'onglet « Voir mes commandes ».

Dans la rubrique « Rechercher vos commandes », indiquez la date d'achat de vos billets à l'aide du calendrier puis cliquez sur « Rechercher ». Vos commandes apparaissent dans l'ordre chronologique de vos achats.

Sélectionnez la commande concernée et cliquez sur le bouton correspondant.

Les informations contenues sur ce justificatif seront générées automatiquement à partir des données renseignées sur votre compte. Vous pouvez les modifier directement sur votre compte si besoin.

Le musée du Louvre ne pourra, pour des raisons légales, modifier ces informations.

## JE SOUHAITE DEMANDER LE REMBOURSEMENT DE MON OU MES BILLET(S)

La vente de billets d'entrée ou de prestations est assimilée à une vente de services et de loisirs et n'ouvre droit à aucun délai de rétractation. Les billets ne sont ni remboursables, ni revendables. Les situations ouvrant droit à une demande de remboursement sont précisées dans les [Conditions Générales de Vente](#) du musée.

Tout acheteur de billet souhaitant effectuer une demande de remboursement doit le faire dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de la prestation par courriel sur : [Remboursement-Billetterie@louvre.fr](mailto:Remboursement-Billetterie@louvre.fr) ou par courrier postal adressé à Musée du Louvre – Assistance billetterie – 75058 PARIS CEDEX 01.

Pour d'autres informations utiles au bon déroulement de votre visite : <https://www.louvre.fr/visiter/faq>

Nous contacter : <https://www.louvre.fr/contacts>