



卢浮宫博物馆公

常见问题

目录

了解售票服务.....	1
如何访问博物馆的订票系统?	1
博物馆的开放的日期和时间?	1
如何在线购票?	1
在线购买流程.....	2
如何修改我的购物车?	2
了解支付步骤.....	2
付款方式是否安全?	2
应该如何支付?	3
如何知道支付成功?	3
为何支付被拒绝?	3
如何知道下单成功?	3
如何使用门票?	3
如何获取门票?	3
想更改持票者姓名或推迟参观时间.....	4
想取消免费参观门票.....	4
如何出示门票?	4
出示打印门票:.....	4
出示电子版门票:.....	5
相关票务.....	5
使用门票有何条件?	5
如何入馆参观?	5
如何进行检票?	5
如何获得支付凭证?	6
希望退票并赔偿.....	6

了解售票服务

如何访问博物馆的订票系统？

卢浮宫博物馆订票系统网页可实行提前购票，为参观提前做好准备。

- **个人常展门票**：提供对卢浮宫博物馆常设展与临时展(除开拿破仑展厅中的临时展)、欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆的参观。
- **个人临展门票**：提供对拿破仑厅中临时展的参观，此门票也提供对卢浮宫博物馆常设展与临时展的参观。
- **持有巴黎博物馆通票**：可以预约进行免费参观。
- **语音导览器预租**：提供卢浮宫以及拿破仑厅临展中语音导览设备的租借。
- **导游陪同参观门票和艺术工坊**：提供卢浮宫常设、临时展的专题陪同参观，还可以参加博物馆里进行的活动班。
- **团体门票**：提供由一名领队带领下的团体参观 (六人以上)，可以参观卢浮宫的常设展与临时展。
- **欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆门票**：提供参观欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆的常设展和临时展。

更多票务信息，请访问：<https://www.louvre.fr/visiter> 以及 <http://www.musee-delacroix.fr/fr>

卢浮宫门票价格：17 €

欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆门票价格：7€

详细门票价格请参见：<https://www.louvre.fr/visiter/horaires-tarifs#tarifs>

享有免费卢浮宫博物馆以及欧仁·德拉克罗瓦国家美术馆参观的游客，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。

有关票价和免费条件，请查询网站 www.louvre.fr

语音导览设备预租价格：5 €，之后可在指定柜台处进行领取。更多详细信息，请查询网站：<https://www.louvre.fr/visiter/services-sur-place#audioguide>

博物馆的开放的日期和时间？

卢浮宫时刻表信息：<https://www.louvre.fr/visiter/horaires-tarifs>

如何在线购票？

在线购买流程

如需购买门票，请选择所需门票类型，然后根据日历来选择参观日期及时间段。假如显示“已满”，那么该时间段将无法选择。

选择订票的数量。

然后完成订单，或通过添加其他服务项，继续购买。

购买前显示订单详情以供确认，同时也会有爱心捐助卢浮宫的提议（2 欧元）。

如果订单无误，那么请接受一般销售条款，确认购买。如果订单不合适，则返回进行重新选票。

如果您是第一次预订门票，那么请输入联系方式，并接受一般销售条款，以创建在卢浮宫订票系统网站 ticketlouvre.fr 上的账户。如已有账户，那么可以直接登录。

登录后，请输入有关持票者的信息。门票采用个人实名制，不得转让。入场检查时，请准备有效证件。

最后点击“支付”，仅可使用银行卡来实现支付。

通过银行发送的验证码，完成 3DS 验证支付。

一旦支付接受，那么将显示订单已确认。通过电子邮件，您还会收到订单的确认以及银行卡的支付收据。

通过订单确认电子邮件中或“您的订单记录”上的链接，您可获得 PDF 格式门票，然后完成打印步骤或下载到您的移动设备上。

如何修改我的购物车？

购物车内含您当前订单内容，在没有支付前，您可添加或删除门票。

在此处，通过点击“返回至选票”这一步骤来修改您的订单或者订票数目，也可以通过点击“确认”来支付您的订单。

了解支付步骤

付款方式是否安全？

是的，您的支付是安全的。支付平台 PAYBOX（在线银行卡支付工具）符合 3DS 安全标准。

3DS 支付验证服务是一项协议，通过验证持卡人，来提高网上支付的安全性。在告知银行卡的号码、有效期和安全校验码后，您将获得由银行提供的一次性验证码，输入验证码后，最后确认支付。

您也可以向您的银行咨询，以了解该协议使用的更多信息。

应该如何支付？

网上支付仅接受欧元及银行卡来进行支付。

接受的银行卡有 VISA、MASTERCARD、AMERICAN EXPRESS 和 E-carte bleue。

如何知道支付成功？

您的支付将由银行卡授权中心进行接受或拒绝。支付平台 PAYBOX 会页面中显示交易成功或拒绝。

同时一旦支付成功，您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）。

为何支付被拒绝？

支付被拒绝最常见原因有：

- 银行卡号、有效期或安全校验码的输入不正确。
- 银行所发送的 3DS 验证码输入不正确。
- 您的银行卡已达到了它的支付授权上限。
- 交易过程中发生网络故障。
- 参与交易各方（您购买方、PAYBOX 平台、银行方和卢浮宫博物官方）之间存在沟通或信息传递问题。

如何知道下单成功？

您的订单在您的支付接受后生效。您会收到一封电子邮件，内有订单详情及访问链接，可以下载打印门票。

如何使用门票？

如何获取门票？

门票采用个人实名制，是参观必备票据。您务必在参观前打印或下载您的门票。

网上购买的门票不能在现场领取，订票确认的电子邮件不能替代门票。

在支付确认、下单成功后，您务必打印或下载门票。您可以在订单确认页面以及订票后所收到的电子邮件中，找到下载门票的链接。

请检查您的电脑是否安装了 Adobe Acrobat Reader 软件，以确保可以打开 PDF 格式文件。该软件的安装及使用均是免费的。

想更改持票者姓名或推迟参观时间

如需更改持票者姓名、参观日期或时间段，请访问本馆网站登录您的账户。

登录后，将鼠标移至您名字上方，点击 "查看我的订单" 标签。

在 "搜索订单" 部分，根据日历输入您的购票日期，然后点击 "搜索"。您的所有订单将按照购买日期进行展示。

选择您想修改的订单，可以为每张门票修改参观日期与时间段，也可以通过点击相应按钮来修改持票者姓名。

更改参观日期与时间段，请使用日历，选择一个新的日期和时间段。

更改持票者姓名，请在相应的栏目中填写。

每次更改后，您都会收到一封确认邮件，以便可以下载您更改后的新票据。

想取消免费参观门票

如需取消您的免费参观门票，请访问本网站并登录您的账户。

登录后，将鼠标移至您名字上方，点击 "查看我的订单" 标签。

在 "搜索订单" 部分，根据日历输入您的购票日期，然后点击 "搜索"。您的所有订单将按照购买日期进行展示。

选择您想取消的订单，可以点击相应按钮取消每张免费门票。

一旦您取消了您的门票，那么在订单详情中将显示 "已取消"。

如何出示门票？

出示打印门票：

每张票，在不改变打印尺寸的情况下，使用空白的白色 A4 纸 (8 1/2" x 11") 进行整页打印。

如门票部分或严重印刷不当、或有所损坏、难以辨认，那么该门票将被视为无效。

门票上应该清晰显示持票者姓名，与所选的服务信息，二维码以及门票预订编号。

为此您需要检查所打印票据的内容细节以及状况。打印不当者，则会在检票入口处被谢绝入馆。

如果您在打印门票过程中遇到困难，您可以使用确认邮件中的下载链接，重新打印门票。

出示电子版门票：

可以在移动设备上出示电子格式的门票。

通过您的订单 "详情 " 页面中的链接，或门票预订确认电子邮件中下载您的门票。

请确保您的移动设备能够阅读并显示 PDF 文件。

下载后，您可以 "下载 " 文件夹中找到您的门票。

门票必须使用 PDF 格式。门票或订单确认的照片或截图有可能会在检票处被拒绝入内。

如果您在下载门票时遇到困难，您可以使用确认邮件中的下载链接进行重新下载。

相关票务

使用门票有何条件？

门票采用个人实名制，不可转让。务必显示持票者的姓名。检票时可能会要求提供身份证件。所有免票人员均需提供身份证明。

门票具有时效性，仅在所选择日期及时间段上的相关服务项目有效。超过该时间段后，持票者则须与其他游客一样，凭序等待入馆。

如何入馆参观？

博物馆各大入口信息: <https://www.louvre.fr/visiter/plan-acces-transport#par-ou-entrer>

如何进行检票？

进入相关服务，需检验该门票的有效性。

门票带有特定的二维码，包含您所预订的服务项信息。

展馆入口检票处，您须将门票的二维码在门票读卡器上进行读卡，以验证门票。

第一个出示门票的人将视为门票的合法持有者。若无法提供有效证件，或同一张门票发现有多多个打印版本、副本在流通，则将被谢绝入馆。

另外还会进行实名认证。假如您无法出示带照片的有效身份证件，那么将被谢绝入馆。

对于享有免费参观的游客，身份证件检验是必须的，且还需附上享有免费参观的相关证件。

参观全过程，需妥善保管门票。展馆中会有临时检查，要求出示相关门票。

如何获得支付凭证？

在卢浮宫博物馆订票系统网页 ticketlouvre.fr 中的个人账户，可下载订单的付款凭证 (PDF 格式)。

请访问网站，登录您的账户。

登录后，将鼠标移至您名字上方，点击 "查看我的订单" 标签。

在 "搜索订单" 部分，根据日历输入您的购票日期，然后点击 "搜索"。

您的所有订单将按照购买日期进行展示。

选择相关订单，点击支付凭证按钮便可以获得支付凭证。

支付凭证上的信息，是根据您账户中的数据自动生成。如有需要，您可以在您的账户中进行直接修改。

鉴于相关法律，卢浮宫博物馆无权对以上信息进行修改。

希望退票并赔偿

博物馆门票或预支相关服务的出售，等同于娱乐性质服务的销售，购买者无权享受撤销权限。门票既不得申请退款也不得重新出售。有关赔偿信息条件，请参考本馆的 [一般销售条款](#)。

任何赔偿请求，购票者需在参观服务结束后的一（1）个月内，通过电子邮件 Remboursement-Billetterie@louvre.fr 或邮寄至 Musée du Louvre -Assistance Billetterie-75058 Paris cedex 01 进行申请。

更多有助参观的信息请访问: <https://www.louvre.fr/visiter/faq>

联系我们: <https://www.louvre.fr/contacts>