ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE
CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Billets d'entrée jumelés donnant accès pour les visiteurs individuels au Musée du Louvre et au Musée des arts décoratifs
Vente en ligne

Article 1 : Objet
Article 2 : Champ d'application des présentes conditions générales de vente
Article 3 : Présentation des billets
Article 4 : Conditions d'utilisation
Article 5 : Modalités de commande
Article 6 : Tarifs
Article 7 : Modalités de paiement
Article 8 : Sécurisation des paiements
Article 9 : Traitement des données personnelles
Article 10 : Cookies
Article 11 : Traitement des demandes de remboursement
Article 12 : Contestation d'un débit bancaire
Article 13 : Responsabilité
Article 14 : Droit applicable - règlement des litiges

Les présentes conditions sont applicables à compter du 26 octobre 2021.

1 - Objet

1.1 Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre l'Etablissement Public du Musée du Louvre (ci-après dénommé l'EPML),

> Etablissement public à caractère administratif regroupant le musée national du Louvre et le musée national Eugène Delacroix, conformément aux dispositions du décret n° 92-1338 du 22 décembre 1992 modifié portant création de l'Etablissement Public du Musée du Louvre.
> Siret n° 180 046 237 000 12 - APE n° APE 9103Z.
> Domicilié Musée du Louvre - 75058 Paris Cedex 01 – France.
> Contrat commerçant : 2333280 EPML DE INTERNET et 8050281138 EPML billetterie internet American Express

et toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l'acheteur) achetant, sur le site de vente en ligne de billets « www.ticketlouvre.fr, des billets individuels jumelés donnant accès à l'EPML et à l'exposition temporaire « Cartier et les arts de l'Islam. Aux sources de la modernité » au Musée des arts décoratifs (ci-après dénommé MAD),

1.2 L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande.
Le fait de passer commande vaut acceptation par l'acheteur des présentes conditions générales de vente.

1.3 L'EPML se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions applicables à un achat sont celles en vigueur au jour de la commande.

2 - Champ d'application des présentes conditions générales de vente

2.1 Sont proposés sur le site « www.ticketlouvre.fr » de vente en ligne des billets jumelés pour les prestations suivantes :

--> musée du Louvre, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée du Louvre.

--> musée des arts décoratifs, permettant l'accès aux collections permanentes et à l'exposition temporaire « Cartier et les arts de l'Islam. Aux sources de la modernité » qui se tiendra du 21 octobre 2021 au 20 février 2022.

2.2 Le site Internet informe l'acheteur de la disponibilité des prestations au moment de la passation de la commande.

2.3 Le nombre de billets jumelés vendus en ligne par commande et par personne est limité à **6 billets.**

3 - Présentation des billets

3.1 Le billet est imprimable à la validation du règlement. Il est accessible sous forme de lien et peut être édité depuis le courriel de confirmation.

3.2 Le billet doit avoir été imprimé par l'acheteur préalablement à la visite, sans modification de la taille d'impression, pleine page, sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso. Les billets partiellement ou mal imprimés, endommagés ou illisibles ne sont pas valides.
En cas de billet oublié, abimé, mal imprimé, ou comportant une erreur de nom du porteur, l'EPML se réserve la possibilité de le réimprimer afin de faciliter les démarches du visiteur.

3.3 Le billet jumelé délivré par l'EPML comporte notamment:

- le nom et le logo du Louvre et le nom du MAD
- le nom du porteur
- le nom de l'acheteur
- la dénomination de la prestation vendue
- les dates et horaires de la prestation au Louvre et la durée de validité du billet
- le prix unique de vente de la prestation, en euros
- le numéro du billet attribué par le système de billetterie
- la date d'achat du billet
- un code-barres pour en permettre le contrôle par les agents du musée
- les mentions : *Ne peut être revendu ; Toute sortie est définitive.*

4 - Conditions d'utilisation

4.1 Les billets

4.1.1 Les billets achetés en ligne sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnées.

4.1.2 Les billets achetés en ligne permettent un accès à la pyramide du Louvre dans la demi-heure de l'horaire indiqué. En cas de retard au-delà de ce créneau horaire d'accès, les porteurs de billets print@home sont soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les autres visiteurs.

4.1.3 Chaque billet acheté en ligne est personnel, nominatif et incessible. Il comporte le nom de son porteur, renseigné par l'acheteur au moment de l'achat en ligne. Un document d'identité en cours de validité avec photographie peut être demandé. En cas de non présentation d'un tel document, l'accès à la prestation peut être refusé.

4.1.4 Les billets sont non échangeables et ne peuvent être revendus.

4.1.5 Les date, heure et nom du porteur du billet sont modifiables jusqu'à minuit heure française la veille de la visite. Les modifications peuvent être effectuées directement en ligne ou sur place au comptoir d'assistance billetterie.

4.1.6 L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du billet. Il est pourvu d'un code-barres et est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code-barres par les agents de contrôle.

4.1.7 La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Il sera refusé l'accès à la prestation à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

4.1.8 Le visiteur doit conserver son billet par devers lui durant toute la durée de la prestation.

4.1.9 Au Musée du Louvre, toute sortie du hall Napoléon ou d'une aile du musée est définitive. Un même billet d'entrée donne un accès unique aux collections permanentes et aux expositions temporaires.

4.1.10 Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

4.1.11 L'EPML décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies à l'insu de l'acheteur, y compris dans l'enceinte du musée.

4.1.12 En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, l'EPML se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée.

4.2 Mesures de sécurité

4.2.1 Afin d'assurer la sécurité des visiteurs, le musée du Louvre et le MAD appliquent les mesures préventives décidées par le gouvernement.
Toutes les personnes doivent se prêter aux contrôles de sécurité.

4.2.2 Les valises et sacs de grande contenance sont interdits. Seuls les bagages n'excédant pas les tailles maximales de 55cm x 35cm x 20cm sont autorisés dans les espaces d'accueil. Ils ne sont pas admis dans les collections et doivent impérativement être déposés aux vestiaires après avoir été contrôlés.

5 - Modalités de commande

5.1 L'acheteur effectue son achat de billet en ligne comme suit :

1. Se rendre sur la page : www.ticketlouvre.fr
2. Choisir son ou ses billets.
3. Sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités pour la visite au Musée du Louvre à l'aide du calendrier affichant les créneaux disponibles. Lorsque le créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet.
4. Choisir la quantité de billets désirés, puis poursuivre les achats ou finaliser la commande.
5. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat. Un soutien au Louvre de 2€ est proposé.
6. Si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection de billets.

7. Indiquer ses coordonnées, accepter les conditions générales de vente et cliquer sur « paiement ».
8. Régler la commande par carte bancaire en s'identifiant, le cas échéant, selon la norme 3D-Secure par la saisie du code transmis par sa banque.

5.2 La page "Votre panier" permet de vérifier le contenu de la commande en cours.
Tant que le paiement n'a pas été enregistré, le contenu de la commande peut être modifié.

5.3 Si le paiement est accepté par le Centre de Traitement Commerçant (CTC), la confirmation de commande s'affiche. L'acheteur reçoit un courriel de confirmation de commande et un courriel de justificatif de paiement.

5.4 A partir du lien figurant dans le courriel de confirmation, l'acheteur génère en PDF son (ses) billet(s) en indiquant les prénom(s) et nom(s) du (des) porteur(s) du (des) billet(s) puis le(s) imprime.

5.5 L'EPML se réserve le droit de refuser toute commande d'un client qui n'observerait pas ses conditions générales de vente.

6 - Tarif

6.1 Un tarif unique au prix de vingt-sept (27) euros est prévu pour l'achat d'un billet jumelé plein tarif. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande.

6.2 Les tarifs et les cas d'exonération sont consultables sur le site de vente en ligne de l'EPML.

6.3 L'EPML se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

6.4 Le visiteur susceptible de bénéficier d'une exonération devra présenter aux contrôles des titres d'accès aux prestations, le justificatif afférent en cours de validité, nominatif et avec photographie. En cas de non présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation sera refusé.

7 - Modalités de paiement

7.1 Le paiement des billets par l'acheteur s'effectue par carte bancaire. Les cartes de paiement acceptées sur le site « www.ticketlouvre.fr » sont : Carte Bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue et American Express.

7.2 Le paiement est validé selon la Norme 3D-secure et après acceptation de la transaction par le Centre de Traitement Commerçant (CTC) en charge du contrôle du seuil d'autorisation d'achat de la carte de paiement et de la vérification de la liste des cartes de paiement volées ou perdues. En cas de refus par le CTC, la commande est annulée.

7.3 Dès l'acceptation du paiement, l'acheteur reçoit deux courriels, l'un récapitulant sa commande, l'autre constituant le ticket CB client (à conserver et à produire en cas de contestation).

7.4 Conformément à la réglementation bancaire en vigueur, l'archivage des données bancaires est de treize (13) mois à compter de la date de transaction. A la suite de ce délai, les données sont détruites. Conformément à la délibération n° CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, ce délai peut être porté à quinze (15) mois pour les cartes bancaires à débit différé.

8 - Sécurisation des paiements

8.1 Le site de paiement de l'EPML utilise la plate de forme d'encaissement PAYBOX qui répond à la norme 3D-secure.

8.2 3D-Secure est un protocole de sécurité proposé par VISA, MasterCard et le GIE Cartes Bancaires afin d'augmenter le niveau de sécurité des paiements à distance, par l'ajout d'une étape d'authentification assurée par la banque du porteur.

8.3 Le protocole SafeKey, applicable aux cartes de paiement American Express, « désigne un outil de prévention de la fraude spécifiquement conçu dans le but de réduire les Commandes Numériques frauduleuses au moyen de spécifications 3-D SecureTM afin de garantir une fonctionnalité conforme au secteur » (cf. conditions générales d'acceptations American Express).

9 - Traitement des données personnelles

9.1 L'acheteur est informé que l'EPML, 75058 Paris CEDEX 01, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après « RGPD), est amené à collecter et traiter, des données à caractère personnel concernant l'acheteur. La base légale de ce traitement est contractuelle.

9.2 Ces données sont nécessaires au traitement de la commande de l'acheteur par l'EPML. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

9.3 Les données fournies par l'acheteur sont traitées par le musée du Louvre pour les finalités suivantes :

- gestion de la commande ;
- finalisation de la transaction ;
- permettre l'accès au Musée du Louvre et à l'exposition temporaire « Cartier et les arts de l'Islam. Aux sources de la modernité » au Musée des arts décoratifs ; pour cette seule finalité, si le porteur du billet n'est pas l'acheteur, l'EPML est amené à collecter et traiter le nom du porteur du billet. L'acheteur informe le porteur qu'il transmet ses nom et prénom à l'EPML ;
- gestion des demandes de remboursement ;
- gestion des relations avec l'acheteur ;
- envoi d'informations et de sollicitations à l'acheteur ; l'acheteur peut à tout moment signaler son souhait de ne plus recevoir ces informations et sollicitations en cliquant sur un lien de désabonnement au sein des communications reçues ;
- réalisation d'études statistiques.

9.4 Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- les données relatives aux paiements effectués par l'acheteur, notamment données bancaires, sont conservées, du fait du délai légal mentionné à l'article 12 ci-après et conformément à la délibération CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, pendant une durée de treize (13) mois à compter du parfait paiement dudit achat, ou quinze (15) mois en cas de cartes de paiement à débit différé, afin de permettre la gestion d'éventuelles réclamations.
- les autres données personnelles collectées sont conservées pour une durée de 3 années à compter du dernier achat ;

9.5 Les données collectées sont à l'usage des services habilités du musée du Louvre, i.e. le service exploitation billetterie de la Direction de l'accueil du Public et de la Surveillance, le service développement des publics et fidélisation et du responsable des visites protocolaires de la Direction des Relations extérieures, le service des systèmes de billetterie et gestion des publics de la Direction

Juridique, Financière et des Moyens et le service de la caisse générale de l'Agence Comptable. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires sous-traitants de l'EPML en charge du développement et de la maintenance du système de billetterie et sa monétique.

9.6 L'EPML transmet au MAD certaines données personnelles collectées, pour la finalité de gestion par le MAD de l'accès des acheteurs et porteurs du billet jumelé à l'exposition temporaire « Cartier et les arts de l'Islam. Aux sources de la modernité ». Les données personnelles transmises au MAD sont les suivantes : civilité, nom et prénom de l'acheteur, nom et prénom du porteur du billet, adresse email de l'acheteur

9.7 Les données collectées ne font l'objet d'aucun flux transfrontière.

9.8 Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au RGPD, l'acheteur dispose sur les données personnelles qui le concernent d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données. Enfin, l'acheteur dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

9.9 Pour exercer ses droits, l'acheteur peut adresser une demande par courrier postal adressé au Musée du Louvre, 75058 Paris Cedex 01, ou par courriel à l'adresse suivante:
donneespersonnelles@louvre.fr.
Cette demande doit comprendre les coordonnées de l'acheteur et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité de l'acheteur, l'EPML pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'acheteur.

9.10 L'acheteur dispose également, le cas échéant, d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

9.11 L'acheteur est informé que le délégué à la protection des données (DPO) de l'EPML est, depuis le 13 mars 2019, le cabinet d'avocats Alain Bensoussan Selas, 58 boulevard Gouvion-Saint-Cyr, 75017 Paris.

10 - Cookies

10.1 Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur du terminal de l'acheteur à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à son logiciel de navigation. Le terminal désigne l'équipement matériel (ordinateur, tablette, smartphone...) que l'acheteur utilise pour consulter ou voir s'afficher un site, une application, un contenu publicitaire etc.

10.2 Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré, et de renvoyer au site consulté certaines informations (par exemple un identifiant de session ou le choix d'une langue) pendant la durée de validité ou d'enregistrement dudit cookie. Seul l'émetteur du cookie concerné est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

10.3 L'acheteur est informé que, lors de sa navigation sur le site de l'EPML www.ticket.louvre.fr, des cookies peuvent être installés sur son terminal.

10.4 Le site de l'EPML www.ticketlouvre.fr utilise des cookies :
- « de session », nécessaires à la commande en ligne et détruits dès retrait du site ;
- « disque », pour collecter des données anonymes utilisées à des fins statistiques.

10.5 En naviguant sur le site, l'acheteur accepte l'utilisation des cookies cités ci-avant. L'utilisation des cookies peut être désactivée par la sélection par l'acheteur des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une telle désactivation peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site de vente en ligne de billetterie de l'EPML.

11 - Traitement des demandes de remboursement

11.1 La vente de billets d'entrée pour un musée ou de prestations liées à celui-ci est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L 121-21-8-12° du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

11.2 Un droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation en cas d'annulation de la prestation correspondante par l'EPML et le MAD ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML.
L'acheteur doit faire la demande de remboursement dans le mois suivant la fin de l'exposition en indiquant le numéro de billet ou le numéro de commande, à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque par courriel sur assistance-billetterie@louvre.fr ou par courrier adressé à : Musée du Louvre - Assistance Billetterie - 75058 Paris cedex 01.

12 - Contestation d'un débit bancaire

12.1 En cas de contestation en raison du vol ou de la perte de la carte de paiement, l'acheteur doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro indiqué par l'établissement bancaire émetteur de la carte de paiement. En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

12.2 En cas de contestation en raison d'anomalies constatées par l'acheteur sur son relevé de compte, alors qu'il est toujours en possession de sa carte de paiement, l'acheteur doit déposer une réclamation auprès de l'établissement bancaire émetteur de la carte de paiement, dès que possible et dans les délais fixés par la loi, de treize (13) mois à compter de la date de débit sur l'opération contestée. La réclamation est transmise via le réseau bancaire à l'EPML. Dans le cas d'une réclamation justifiée, l'ordre est donné au teneur de compte de l'EPML d'effectuer le remboursement par un crédit sur le compte bancaire de l'acheteur.

13 - Responsabilité

13.1 Ni l'EPML, ni l'acheteur ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : les guerres, les émeutes, les insurrections, les restrictions gouvernementales ou légales, les incendies, les tremblements de terre, les tempêtes et inondations.

13.2 Sauf dysfonctionnement du site « www.ticketlouvre.fr » qui lui serait imputable, l'EPML ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, soit du fait de l'acheteur, soit du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit du fait de pannes d'ordinateur, de serveur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

13.3 L'EPML ne pourrait être tenu responsable de l'usage des billets achetés, l'acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

14 - Droit applicable - règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, les tribunaux de Paris sont seuls compétents, après épuisement des voies de recours amiables.

A Paris, le 20.10.2021

Laurence des CARS
Présidente-directrice
de l'Etablissement Public du Musée du Louvre