

# ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Billets d'entrée pour les visiteurs individuels 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 1<sup>er</sup> janvier 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.

Contrats commerçant :

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

et toute personne physique (ci-après dénommée l'acheteur) achetant des billets individuels sur le site de vente en ligne de billets « [www.ticketlouvre.fr](http://www.ticketlouvre.fr) ».

**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](http://www.ticketlouvre.fr) » de vente en ligne des billets pour les prestations suivantes :

→ **musée du Louvre**, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée du Louvre, donnant également accès aux collections et expositions temporaires du musée Eugène Delacroix et à l'antenne du musée du quai Branly au Louvre.

→ **musée Eugène Delacroix**, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée Eugène Delacroix,

→ **audioguide**, correspondant à la location de l'audioguide du musée du Louvre et permettant de le retirer aux comptoirs de distribution situés aux entrées des collections.  
Un document d'identité en cours de validité sera demandé en dépôt lors du retrait de l'audioguide.

→ **visites guidées**, permettant d'explorer le musée avec un conférencier autour d'un thème particulier de l'histoire de l'art, d'une période, d'un genre, d'un artiste, d'une collection, ou les expositions temporaires grâce aux visites conférences.

→ **ateliers**, proposant un large choix d'approches artistiques pour découvrir les collections du musée sous la conduite d'un artiste spécialiste. Les ateliers proposent de conjuguer théorie, pratique artistique et observation des œuvres dans les salles du musée.

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 maximum de billets vendus en ligne par prestation, par créneau horaire et par personne est limité à 6.

Au-delà de 6 participants sur un même créneau horaire de visite des collections permanentes et des expositions temporaires, les visiteurs concernés sont considérés en tant que groupe. Ils doivent par conséquent s'acquitter d'un droit de visite en groupe.

## 3 - Présentation des billets

3.1 Le billet est imprimable à la validation du règlement sous forme de e-billet ou téléchargeable sous forme de m-billet. Il est accessible sous forme de lien et peut être imprimé depuis le courriel de confirmation.

3.2 Les billets peuvent être présentés au contrôle imprimés ou sur un écran de téléphone. Ils ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation, et doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés.

3.3 Les caractéristiques essentielles du billet délivré par l'EPML sont :

- le nom du porteur ;
- la nature de la prestation associée au billet ; le prix en euros ;
- la date et l'heure du début de la prestation pour laquelle le billet est valable ;
- le code barre permettant sa validation à l'entrée du musée
- les conditions d'utilisation du e-ticket et d'accès à la prestation commandée.
- les mentions : *Billet valable pour 1 visiteur individuel, non valable pour une visite en groupe ; 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 sur le billet.

**4.1.2** Les billets pour le musée du Louvre (collections permanentes et expositions temporaires) achetés en ligne permettent un accès à la pyramide du Louvre dans la demi-heure suivant l'horaire indiqué. En cas de retard au-delà de ce créneau horaire d'accès, les porteurs de billets sont soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les autres visiteurs.

Le billet d'entrée au musée du Louvre donne accès gratuitement au musée Delacroix le jour de la réservation au musée du Louvre ou le jour d'ouverture qui suit. La réservation d'un billet gratuit garantit dans ce cas l'accès au musée Delacroix.

**4.1.3** Les billets pour le musée Delacroix achetés en ligne permettent un accès au musée Delacroix dans la demi-heure suivant l'horaire indiqué. En cas de retard au-delà de ce créneau horaire d'accès, les porteurs de billets sont soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les autres visiteurs.

**4.1.4** Chaque billet acheté en ligne est personnel, nominatif et incessible. Il comporte le nom de son porteur, renseigné par l'acheteur. 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.

**4.1.5** Les billets individuels sont non échangeables et ne peuvent être revendus. Les billets individuels sont achetés par les utilisateurs finaux. Les billets individuels ne peuvent être achetés que par des particuliers.

**4.1.6** Les date, heure et nom du porteur du billet sont modifiables jusqu'à 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.

**4.1.7** 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 aux entrées des collections.

**4.1.8.** 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.

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

**4.1.10** Le billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie est définitive.

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

**4.1.12** 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.

**4.1.13** 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 applique les mesures préventives décidées par le gouvernement pour les administrations publiques. 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](http://www.ticketlouvre.fr)
2. Choisir son ou ses billets.
3. Sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités 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. Créer son compte utilisateur et renseigner l'identité des porteurs
6. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat. Un soutien au Louvre de 2€ est proposé.
7. Si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection de billets.
8. Indiquer ses coordonnées,
9. Accepter les conditions générales de vente
10. Cliquer sur "paiement ».
11. 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 ticket CB client.

**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 - Tarifs

**6.1** Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. L'EPML se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

**6.2** Le visiteur susceptible de bénéficier d'une exonération doit procéder à une réservation gratuite en ligne sur [www.ticketlouvre.fr](http://www.ticketlouvre.fr), puis 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. Les tarifs et les cas d'exonération sont consultables sur le site [www.louvre.fr](http://www.louvre.fr).

## 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](http://www.ticketlouvre.fr) » sont : Carte Bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue, American Express.

**7.2** 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)

## 8 - Sécurisation des paiements

Toute opération de paiement doit être autorisée par l'acheteur (article L133-6 du Code monétaire et financier).

**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. L'acheteur doit saisir un code d'authentification à usage unique, reçu le plus souvent par SMS, pour valider le paiement. Vous ne devez jamais saisir votre code confidentiel à 4 chiffres pour un achat sur internet.

**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 Secure™ 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 ; 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 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 36 mois 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** Les données collectées ne font l'objet d'aucun flux transfrontière.

**9.7** 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.

**9.8** 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@louvrefr](mailto:donneespersonnelles@louvrefr).

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.

**9.9** 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.

**9.10** 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.

**9.11** Pour en savoir plus sur les engagements de l'EPML en matière de protection des données personnelles, l'acheteur peut consulter la politique de protection des données personnelles de l'EPML, accessible en ligne sur le site « [www.louvre.fr](http://www.louvre.fr) ».

## 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 [www.ticketlouvre.fr](http://www.ticketlouvre.fr), des cookies peuvent être installés sur son terminal.

**10.4** Le site [www.ticketlouvre.fr](http://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** L'acheteur a le choix d'accepter globalement l'ensemble des cookies ou de sélectionner au cas par cas ceux qu'il souhaite accepter, refuser ou supprimer, via la page de gestion des cookies du site [www.ticketlouvre.fr](http://www.ticketlouvre.fr). L'utilisation des cookies peut également être désactivée par la sélection par l'acheteur des paramètres appropriés de son navigateur Internet. Une désactivation globale de l'ensemble des cookies peut empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site de vente en ligne de billetterie de l'EPML.

**10.6** Pour voir le détail des cookies disponibles sur le site [www.ticketlouvre.fr](http://www.ticketlouvre.fr), comprendre ce que sont les cookies, et en savoir plus sur quelle utilisation en est faite et comment les gérer, l'acheteur peut consulter la politique cookies de l'EPML, accessible en ligne sur le site « [www.louvre.fr](http://www.louvre.fr) ».

## 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.

**11.4** Un droit à remboursement est admis en cas d'achat d'un billet payant par un visiteur bénéficiaire de la gratuité.

**11.5** Un droit à remboursement est également admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par l'EPML, d'incident d'exploitation, d'ouverture retardée de plus de 30 minutes ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML.

Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.

**11.6** Dans des cas exceptionnels concernant de manière temporaire un ensemble de public donné, une décision de gestion du Président-Directeur peut venir compléter cette liste.

**11.7** Les remboursements peuvent être effectués à l'initiative du musée du Louvre ou en réponse à une demande de remboursement. Les demandes de remboursement doivent être adressées par l'acheteur, dans un délai de un (1) mois à compter de la date de visite, par courriel à l'adresse [assistance-billetterie@louvre.fr](mailto:assistance-billetterie@louvre.fr) ou par courrier adressé à : Musée du Louvre-Assistance Billetterie-75058 Paris cedex 01, et s'accompagner du numéro de la commande correspondante. Ces demandes doivent être accompagnées du motif de remboursement, du numéro de billet, ou du numéro de commande, ou sur présentation du billet non scanné.

## 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 émetteur de la carte de paiement ou au 0 892 705 705 (service ouvert 24h/24 et 7jours/7). En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

**12.2** En cas de constatation d'une opération de paiement non autorisée et débitée sur son compte bancaire, l'acheteur doit, sans tarder, en informer son établissement teneur compte ou l'établissement émetteur de la carte de paiement, et dans le délai de treize (13) mois, à compter de la date de débit sur l'opération contestée. Au-delà de ce délai, la demande n'est plus recevable. (Article L133-24 du Code monétaire et financier)

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](http://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. Il revient à l'acheteur de vérifier le(s) billets(s) et la confirmation de l'achat en ligne au moment où ils sont réceptionnés dans sa messagerie électronique.

### 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 novembre 2020

Jean-Luc MARTINEZ  
Président-directeur de l'Etablissement Public du Musée  
du Louvre