

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Visite en groupe avec responsable dans les collections permanentes et expositions temporaires

Vente à distance (téléphone) et en ligne

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

Les présentes conditions sont applicables à compter du 1er janvier 2018.

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), établissement public à caractère administratif 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 :

- Carte bleue, Visa, Mastercard :
2327963 EPML DE VAD
2327965 EPML DE PROXI
- JCB
4 0 20 213 480 006 Proximité (EPML)
4 020 213 490 002 Vente à distance (EPML)
- American Express
949 797 065 5 Proximité et vente à distance (EPML)
- En ligne
2333280 EPML DE INTERNET

Et toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l'acheteur) achetant des billets de l'EPML à distance (téléphone) ou sur le site de vente en ligne de billets www.ticketlouvre.fr.

1.2 L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à 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 sont celles en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande/achat.

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

2.1 Sont proposés aux groupes en vente à distance (par téléphone) et en ligne, sur le site www.ticketlouvre.fr, des billets pour la prestation suivante :

=> **visite en groupe** permettant à un responsable de groupe d'accéder aux salles des collections permanentes et expositions temporaires du musée du Louvre avec les membres du groupe qu'il a constitué et de prendre la parole dans le musée. Il est valable pour une entrée unique.

2.2 Un groupe se constitue de 7 jusqu'à 25 personnes maximum pour le musée du Louvre visiteurs exonérés inclus, à l'exception des groupes scolaires, autorisés à hauteur d'une classe.

2.3 Tout groupe doit s'acquitter d'un droit de visite en groupe en sus des droits d'entrée pour les visiteurs non exonérés composant le groupe.

Le droit d'entrée pour les membres du groupe correspond au droit d'entrée horodaté multiplié par le nombre de visiteurs payants membres du groupe. Les visiteurs bénéficiant de la gratuité ou d'un accès libre doivent être pris en compte dans la composition du groupe, d'un maximum de 25 personnes.

2.4 Des pénalités sont susceptibles d'être appliquées pour un groupe n'ayant pas acquitté le droit de visite en groupe.

3- Modalités de commande et d'acquittement des majorations/régularisations

3.1 L'acheteur effectue la réservation et l'achat de sa visite en groupe auprès du service vente et réservation à distance de l'EPML

- par téléphone au 01 40 20 57 60 ;
- par internet sur : www.ticketlouvre.fr ;

Pour les groupes scolaires, le droit de visite est gratuit et se réserve par téléphone au 01 40 20 57 60 ou par courrier électronique en écrivant à groupe-scolaires-autonomes@louvre.fr

3.2 Réserve et achat par téléphone

L'acheteur effectue son achat de droit de visite en groupe et de droit d'entrée des membres du groupe par téléphone comme suit.

Au moment de la réservation du créneau horaire de visite, le responsable de groupe s'acquitte par CB du droit de visite et des droits d'entrée pour les membres du groupe qu'il a constitué.

Les billets correspondant, imprimables à domicile (print@home), ainsi que le ticket client CB de la transaction sont adressés par voie électronique à l'acheteur.

Après paiement et impression, le responsable de groupe peut ajouter par téléphone un ou plusieurs participants à un billet groupe, dans la limite du nombre maximum de 25 participants par groupe jusqu'au créneau horaire de la visite qu'il a réservé.

Il n'est pas possible de retrancher des participants à un billet groupe.

Il est possible de modifier par téléphone le créneau horaire (date et/ou heure) une seule fois.

Il est possible de modifier le nom de l'acheteur, responsable du groupe : cette modification est possible autant de fois que souhaitée jusqu'au créneau horaire de la visite par téléphone.

3.3 Réserveation et achat sur le site Internet

3.3.1 L'acheteur effectue son achat de droit de visite en groupe et de droit d'entrée des membres du groupe en ligne comme suit :

1. Se rendre sur la page : www.ticketlouvre.fr.
2. 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.
3. Choisir la quantité de billets désirés, puis poursuivre les achats ou finaliser la commande.
4. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat. Si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection de billets.
5. Indiquer ses coordonnées, accepter les conditions générales de vente et cliquer sur "paiement ».
6. 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.

Le droit de visite en groupe est obligatoirement acquitté selon le processus défini ci-dessus au moment de la réservation du créneau horaire de visite. Il est possible de s'acquitter en ligne du droit d'entrée pour les membres du groupe constitué jusqu'au créneau horaire de la visite réservé.

3.3.2 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.

3.3.3 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.

3.3.4 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) ou du (des) responsable(s) du groupe puis le(s) imprime.

3.3.5 Après paiement et impression des billets, il est possible d'ajouter en ligne un ou plusieurs participants à un billet groupe dans la limite du nombre maximum de 25 participants par groupe jusqu'au créneau horaire de la visite réservé.

Il n'est pas possible de retrancher des participants à un billet groupe.

Il est possible de modifier le nom de l'acheteur, responsable du groupe : cette modification est possible en ligne autant de fois que souhaitée jusqu'au créneau horaire de la visite.

Il est possible de modifier par téléphone une seule fois le créneau horaire (date et/ou heure).

3.4 Le groupe arrivant au musée avec un nombre de participants supérieur à celui initialement prévu, qui achète des droits d'entrée sur place le jour de la visite se voit appliquer un tarif majoré pour chaque participant supplémentaire.

4- Conditions d'utilisation

4.1 Présentation et utilisation des billets

4.1.1 Des billets sont émis pour le droit de visite en groupe et pour le droit d'entrée des participants.

4.1.2 Le billet délivré par l'EPML comporte notamment :

- le nom et le logo du Louvre
- le nom de l'acheteur, responsable du groupe
- un nombre de droits d'entrée pour les participants
- la dénomination de la prestation vendue
- les dates et horaires de la prestation

- le type de tarif appliqué- le prix 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.*

4.1.3 Le billet électronique, print@home, doit être imprimé par l'acheteur préalablement à sa venue, 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.

4.1.4 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.

4.1.5 Les billets de visite en groupe sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, la date et l'heure mentionnées.

4.1.6 Chaque billet de visite en groupe est incessible. Aucun ne peut faire l'objet d'une revente.

4.1.7 L'EPML se charge du contrôle des exonérations au moment de l'exécution des prestations.

4.1.8 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.

Les membres du groupe, porteurs de Paris Museum Pass, devront également présenter leur pass pour être scannés et permettre l'enregistrement de leur passage.

4.1.9 La première personne, responsable du groupe, à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Pour les billets print@home, il sera refusé l'accès à la prestation à tout autre groupe se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

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 Modalités de visite en groupe

4.2.1 Les visites de groupe s'effectuent sous la conduite d'un responsable qui s'engage à faire respecter le règlement de visite du musée et la discipline du groupe. Pendant toute la durée de la visite, le groupe ne peut se fractionner.

Pour les groupes scolaires ou périscolaires, il est exigé un accompagnateur pour cinq élèves de maternelle, un pour dix élèves jusqu'à la 3ème et un pour quinze élèves en lycée. Ils bénéficient de la gratuité.

4.2.2 Les groupes doivent impérativement entrer dans les collections à l'horaire réservé. Au-delà de trente minutes après cet horaire, le groupe perd le bénéfice des billets de visite en groupe ; à savoir le droit de visite, les droits d'entrée des membres du groupe, sans ouvrir droit à remboursement.

4.2.3 Les groupes n'accèdent aux espaces d'accueil de la pyramide que sur présentation du billet de droit de visite en groupe par le responsable du groupe. En l'absence de ce titre, le groupe doit attendre aux extérieurs du musée, en dehors des passages, selon les indications données par le

personnel d'accueil et de surveillance, que leur responsable ait accompli les formalités nécessaires à l'obtention du billet de droit de visite en groupe.

4.2.4 Le droit de visite en groupe et le droit d'entrée des membres du groupe sont valables pour une entrée unique au sein des collections ou au hall Napoléon. Toute sortie est définitive sauf en cas de cloisonnement des circulations entre deux ailes du musée. En ce cas, une seconde entrée, pour accéder à l'aile cloisonnée, est autorisée.

4.2.5 Le responsable du groupe doit arborer les billets de visite en groupe de manière visible pendant toute la durée de la visite.

4.3 Le droit de parole

4.3.1 Le droit de prendre la parole dans les salles du musée est soumis à autorisation individuelle du Président directeur de L'Etablissement Public du musée du Louvre. L'organisation de visites guidées des collections, des monuments et jardins est assurée par des personnes qualifiées titulaires de la carte professionnelle de guide-conférencier délivrée dans les conditions fixées réglementairement en application de l'article L221-1 du code du tourisme. Les personnes autorisées doivent arborer de manière visible les justificatifs correspondants pendant toute la visite. Le droit de prendre la parole et le recours à un guide conférencier n'exonèrent pas de s'acquitter du droit de visite en groupe.

4.3.2 Les visiteurs en groupe ne doivent en aucun cas gêner les autres visiteurs. A titre exceptionnel, et en cas d'affluence excessive dans les salles, les agents d'accueil et de surveillance peuvent limiter ou interdire la prise de parole des conférenciers.

4.3.3 Les groupes doivent être équipés d'audiophones.

4.4 Contrôles du respect des règles de visite en groupe

4.4.1 Des contrôles inopinés peuvent être effectués à tout moment de la visite par le personnel d'accueil et de surveillance de la Direction de l'accueil du public et de la surveillance du musée.

4.4.2 En cas de non-respect des règles énoncées aux présentes, le responsable du groupe est interdit temporairement par l'EPML d'exercer son activité professionnelle de visite en groupe au sein du musée. Il en est avisé par courrier recommandé lui stipulant la période de suspension fixée, d'un maximum d'une année.

4.4.3 Le Directeur de la Direction de l'accueil du public et de la surveillance, ou ses représentants, sont en charge de l'application des mesures de suspension.

4.5 Mesures de sécurité

4.5.1 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.

4.5.2 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- Tarifs

5.1 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la réception de la commande ou de l'achat.

5.2 Les tarifs et les gratuités sont consultables sur le site internet de l'EPML ainsi qu'aux comptoirs d'information du musée.

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

5.4 Les tarifs de billets d'entrée pour un musée ou de prestations liées à celui-ci sont nets de taxes.

5.5 Le groupe de visiteurs susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou d'une exonération devra présenter à l'achat du billet ou lors du retrait d'un billet acheté à distance, le justificatif afférent en cours de validité, nominatif et avec photographie. En cas de non présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès au tarif réduit ou l'exonération sera refusé.

5.6 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.

6 - Modalités de paiement

6.1 La devise de paiement acceptée par l'EPML est l'euro (art. L111.1 du code monétaire et financier) à l'exclusion de toute autre monnaie.

6.2 Les moyens de paiement acceptés par l'EPML dès le 1^{er} (premier) euro sont :

- en caisse, le numéraire (billets et pièces), la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB) et le chèque bancaire ;
- à distance par téléphone, la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB)
- en ligne, la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue).

6.3 Conformément au décret n°2004-836 du 20 août 2004 pris en application de l'article 1341 du Code civil, l'EPML a opté pour un plafonnement du règlement à distance par carte bancaire à 1 500 € (mille cinq cent euros). Ce seuil n'est pas applicable pour la vente en ligne.

6.4 Le paiement en ligne 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.

6.5 Dès l'acceptation du paiement en ligne, 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).

6.6 Conformément à la réglementation bancaire en vigueur, l'archivage des données bancaires est de quinze (15) mois à compter de la date de transaction. A la suite de ce délai, les données sont détruites.

7- Sécurisation des paiements (vente en ligne)

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

7.2 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- Traitement des données personnelles

8.1 Seules sont demandées à l'acheteur les informations et données nécessaires à la gestion de sa commande, à la finalisation de sa transaction, à son information et à ses relations avec l'EPML. Ces données sont conservées dans la base de l'EPML.

8.2 Le traitement automatisé des informations concernant les acheteurs a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par l'EPML.

8.3 En application des articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'acheteur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et d'opposition aux données qui le concernent ou qui concernent les personnes décédées dont il est l'ayant cause. Si l'acheteur souhaite exercer ce droit, il peut s'adresser à l'EPML par courrier à l'adresse ci-après : Musée du Louvre, Direction des relations extérieures «Le Louvre et Vous», 75058, Paris cedex 01.

9- Cookies

9.1 Le site de l'EPML 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.

9.2 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. En achetant en ligne, l'acheteur consent donc expressément au traitement de ses données nominatives dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

10- Traitement des demandes de remboursement

10.1 La vente de billets d'entrée pour le musée ou ses prestations est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L221-28-12° du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

10.2 Les billets sont incessibles, non remboursables, non échangeables et ne peuvent être revendus.

10.3 En cas d'annulation ou de modification par l'EPML de la prestation correspondante ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML, un droit à remboursement est ouvert.

10.4 L'acheteur doit faire sa demande de remboursement dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'annulation ou de modification de la prestation, sur présentation du billet accompagné de la communication du numéro de la commande correspondante de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque, sur place, par courriel à assistance-billetterie@louvre.fr ou par courrier adressé à : *Musée du Louvre-Assistance billetterie-75058 Paris cedex 01*.

11- Contestation d'un débit bancaire

11.1 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.

11.2 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.

12- Responsabilité

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

13- 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 1er janvier 2018

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