

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Billets d'entrée et offre culturelle pour les visiteurs individuels Vente sur place et à distance

- 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 et de retrait des billets**
- Article 6 : Tarifs**
- Article 7 : Modalités de paiement**
- 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 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

Licence entrepreneur de spectacles

- Catégorie 1 : 1070237
- Catégorie 2 : 1070235
- Catégorie 3 : 1070236

Contrat commerçant :

- Carte bleue, Visa, Mastercard :
 - 2311607 Proximité (Musée Delacroix)
 - 2327963 EPML DE VAD
 - 2327964 EMPL DE DAB AUT
 - 2327965 EMPL DE PROXI
- JCB
 - 4 020 212 530 008 Proximité (Musée Delacroix)
 - 4 0 20 213 480 006 Proximité (EPML)
 - 4 020 213 520 001 DAB (EPML)
 - 4 020 213 490 002 Vente à distance (EPML)
- American Express
 - 949 030 308 8 Proximité (Musée Delacroix)
 - 949 797 065 5 Proximité et vente à distance (EPML)
 - 949 030 307 0 DAB (EPML)



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

et toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l'acheteur) achetant des billets de l'EPML sur place (caisses et distributeurs automatiques de billets) ou à distance (téléphone et correspondance).

1.2 L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à son achat. 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 la commande.

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

2.1 Sont proposés en vente aux caisses sur place ou aux distributeurs automatiques de billets, uniquement pour le jour de l'achat, aux visiteurs individuels des billets pour les prestations suivantes :

Au musée du Louvre :

→ **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.

→ **audioguide**, correspondant à la location de l'audioguide de l'EPML 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.

Au musée Eugène Delacroix :

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

2.2 Le nombre maximum de billets vendus 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.

2.3 Sont proposés en vente sur place et à distance (par correspondance ou par téléphone) aux visiteurs individuels des billets pour les prestations de l'offre culturelle :

Au musée du Louvre :

→ **atelier Louvre** permettant l'accès à un atelier du musée du Louvre, activité avec médiateur, n'incluant pas le droit d'entrée au musée.

→ **visite guidée**, permettant d'assister à une visite conférence dans les collections, activité avec médiateur, n'incluant pas le droit d'entrée au musée.

→ **formation**, permettant de participer à une formation Louvre, activité avec médiateur, n'incluant pas le droit d'entrée au musée.

→ **manifestation auditorium du Louvre**, permettant l'accès à la programmation culturelle de l'auditorium du Louvre : conférences, cinéma, spectacles vivants et concerts.

Au musée Eugène Delacroix :

→ **atelier Delacroix** permettant l'accès à un atelier du musée Eugène Delacroix, activité avec médiateur, et incluant le droit d'entrée au musée.

→ **visite chefs-d'œuvre Delacroix** permettant d'assister à une visite guidée du musée Eugène Delacroix, activité avec médiateur, et incluant pas le droit d'entrée au musée.

→ **manifestation Delacroix**, permettant l'accès à la programmation culturelle du musée Eugène Delacroix : conférences, cinéma, spectacle vivant et concert,

2.4 Est proposée en vente à distance (par correspondance ou par téléphone), la carte d'adhésion Louvre Professionnels, permettant aux professionnels en activité de l'éducation, encadrants du champ social et du handicap et relais des arts et de la culture, de bénéficier pendant un an à compter de la date d'adhésion d'un accès libre aux collections permanentes et temporaires du musée du Louvre et du musée Eugène Delacroix, ainsi que du tarif réduit sur l'offre culturelle de l'EPML.

3 - Présentation des billets

3.1 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.*

3.2 L'EPML se réserve la possibilité en cas de vente à distance d'envoyer à l'acheteur un billet électronique accessible sous forme de lien et pouvant être édité depuis le courriel de confirmation. 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.

4 - Conditions d'utilisation

4.1 Les billets

4.1.1 Les billets achetés auprès de l'EPML sont valables exclusivement pour la prestation, la date et à compter de l'heure mentionnées sur le billet.

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.

4.1.2 Chaque billet ou carte d'adhésion est personnel et incessible. Aucun ne peut faire l'objet d'une revente.

4.1.3 Les billets individuels sont non échangeables. Les billets individuels sont achetés par les utilisateurs finaux. Les billets individuels ne peuvent être achetés que par des particuliers.

4.1.4 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 à distance ou sur place au comptoir d'assistance billetterie.

4.1.5 L'EPML se charge du contrôle du droit à tarif réduit au moment de l'exécution des prestations.

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 aux entrées des collections.

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

4.1.10 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.

4.1.11 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.

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

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 et de retrait des billets de l'offre culturelle

5.1 L'acheteur effectue son achat de billet par téléphone comme suit :

1. Appeler au :
 - 01 40 20 52 63 pour les activités avec médiateur du Louvre ou du musée Eugène Delacroix ;
 - 01 40 20 55 00 pour les manifestations de l'auditorium du Louvre ou du musée Eugène Delacroix.
2. Choisir son ou ses billets auprès de l'opérateur.
3. Indiquer ses coordonnées, adresse et courriel.
4. Choisir son mode de retrait : print@home, envoi par courrier si la date de la première prestation achetée est supérieure à deux semaines, retrait dans la demi-heure qui précède la première manifestation de la commande sur place à l'accueil de l'auditorium pour les manifestations de l'auditorium, à l'accueil des groupes pour une activité avec médiateur, ou le cas échéant au musée Eugène Delacroix.
5. Régler la commande par carte bancaire en donnant son numéro, sa date de validité et son cryptogramme.

5.2 L'acheteur effectue son achat de billet par correspondance comme suit :

1. Remplir un formulaire de commande issu de l'agenda ou du site internet de l'EPML : www.louvre.fr.
2. Envoyer le formulaire de commande dûment rempli et signé par courrier à :
 - Musée du Louvre-Billetterie auditorium-75058-Paris cedex 01, pour les manifestations de l'auditorium du Louvre ou du musée Eugène Delacroix.
 - Musée du Louvre-Service vente et réservation à distance-Activités avec médiateurs-75058-Paris cedex 01 pour les activités avec médiateur du Louvre ou du musée Eugène Delacroix.
3. Adjoindre le cas échéant la copie du justificatif autorisant l'accès au tarif réduit.
4. En cas de paiement par chèque bancaire, l'adjoindre au courrier.
5. Recevoir la commande par courrier ou si la date de la première prestation achetée est inférieure à deux semaines, retirer sur place dans la demi-heure qui précède la première manifestation de la commande, à l'accueil de l'auditorium pour les manifestations de l'auditorium, à l'accueil des groupes pour une activité avec médiateur, ou le cas échéant au musée Eugène Delacroix.

5.3 Les formulaires de commande incomplets ne sont pas traités par l'EPML qui en informe l'acheteur.

5.4 Le formulaire de commande est constitutif d'un engagement qui ne peut être remis en cause que dans les cas limitativement prévus aux présentes conditions générales.

5.5 A la réception du paiement, l'EPML traite la demande sous 3 (trois) jours ouvrés. La commande ainsi traitée ne peut faire l'objet de modifications.

5.6 En cas de non réception du règlement par l'EPML sous 15 (quinze) jours, la commande est automatiquement annulée.

5.7 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 ou de l'achat sur place.

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

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

6.3 Les tarifs de billets d'entrée pour un musée ou de prestations liées à celui-ci sont nets de taxes. Les manifestations de l'auditorium du Louvre et du musée Eugène Delacroix sont soumises à une TVA de 2,10 % pour la musique et le spectacle vivant, de 5.5 % pour le cinéma et de 20 % pour les conférences.

6.4 Le visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit 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 sera refusé.

6.5 Le visiteur susceptible de bénéficier d'une exonération doit procéder à une réservation gratuite sur place, 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.

7 - Modalités de paiement

7.1 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.

7.2 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), le chèque vacances ANCV ;
- aux distributeurs automatiques de billets, la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB) ;
- à distance par correspondance ou téléphone, la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB), le chèque bancaire et le virement bancaire.

7.3 Pour tout paiement en numéraire, le montant maximum accepté en numéraire par transaction est de 1000 € (mille euros).

Le nombre de pièces acceptées est limité à 50 (cinquante) par transaction.

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Il appartient à l'acheteur de faire l'appoint (art. L112-5 du code monétaire et financier). En l'absence d'appoint et en cas d'impossibilité pour le personnel de l'EPML de rendre la monnaie, l'achat d'une prestation peut être refusé (Cour de Cassation – bulletin criminel 334 du 14/12/2005).

Les billets de banque en mauvais état, incomplets, tachés, ou déchirés sur plus de la moitié de leur surface, scotchés ou comportant des inscriptions, et les pièces de monnaie rouillées ou cabossées, sont refusés du fait de leur valeur incertaine et de l'impossibilité d'en vérifier l'authenticité.

7.4 Pour tout paiement par carte bancaire en vente à distance (VAD), la mention du numéro de carte, de sa date d'expiration et de son numéro de cryptogramme sur le formulaire de commande d'une prestation par correspondance vaut mandat de payer le montant total de la commande.

Le formulaire doit être impérativement signé par l'acheteur, faute de quoi la commande ne sera pas traitée.

Le paiement par carte bancaire en sans contact et avec son mobile disposant d'une application permettant le paiement sans contact (Googlepay, Applepay, Samsungpay) sont acceptés. Le plafond est fixé à 50 € (ordonnance du 8 mai 2020). Au-delà de ce seuil, une authentification sera demandée par la saisie d'un code confidentiel à 4 chiffres par la biométrie si la carte bancaire ou le mobile disposent de cette technologie.

7.5 Tout chèque bancaire doit être libellé en euro, daté, signé, émis et payable en France (art. L131-4 du code monétaire et financier).

Toute personne qui remet un chèque en paiement doit justifier de son identité par la présentation d'un document officiel portant photographie (Article L131-15 du code monétaire et financier).

7.6 Le rendu monnaie n'est pas autorisé pour le chèque vacances ANCV.

7.7 Le règlement par virement bancaire s'effectue à l'ordre de M. l'Agent comptable de l'Etablissement Public du Musée du Louvre sur le compte **IBAN FR76 1007 1750 0000 0010 0035 291**.

L'acheteur doit porter en objet de son virement la mention correspondant au type de prestation achetée (AM pour les activités avec médiateurs, AUD pour les manifestations de l'auditorium) suivie du numéro de la commande correspondante et de son nom ou des initiales de sa société (8 caractères maximum) et en informer l'EPML à agence.comptable@louvrefr. **En l'absence du numéro de commande dans le libellé du virement, l'EPML ne pourra traiter la demande et ne délivrera aucune prestation.**

8 - Traitement des données personnelles

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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.

8.4 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 ;

8.5 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.

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

8.7 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.

8.8 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.

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.

8.9 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.

8.10 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.

8.11 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 ».

9 - Cookies

9.1 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.

9.2 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.

9.3 L'acheteur est informé que, lors de sa navigation sur le site www.ticketlouvre.fr, des cookies peuvent être installés sur son terminal.

9.4 Le site 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.

9.5 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. 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.

9.6 Pour voir le détail des cookies disponibles sur le site 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 ».

10 - Traitement des demandes de remboursement

10.1 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.

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

10.3 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.

10.4 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.

10.5 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 d'un (1) mois à compter de la date de visite, par courriel à l'adresse 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.

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 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.

11.2 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)



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 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) au moment de l'achat.

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 4 décembre 2020

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