



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Activités avec médiateur en groupe Vente sur place et à distance

- Article 1 : **Objet**
- Article 2: **Champ d'application des présentes conditions générales de vente**
- Article 3 : **Modalités de commande**
- Article 4 : **Conditions d'utilisation**
- Article 5 : **Tarifs**
- Article 6 : **Modalités de paiement**
- Article 7 : **Traitement des données personnelles**
- Article 8 : **Cookies**
- Article 9 : **Traitement des demandes de remboursement**
- Article 10 : **Contestation d'un débit bancaire**
- Article 11 : **Responsabilité**
- Article 12 : **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), 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 EMPL 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)

Et toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l'acheteur) achetant des billets de l'EPML sur place (caisse), ou à distance (téléphone et correspondance : messagerie électronique, courrier).

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.



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES 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.

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

2.1 Sont proposés en vente sur place aux caisses, à distance (par correspondance ou par téléphone) des billets pour les prestations suivantes :

2.1.1 Au musée du Louvre

--> **forfait atelier pédagogique pour un groupe scolaire, périscolaire et les publics spécifiques** permettant de commander une activité avec médiateur du musée. Le public ciblé bénéficie de la gratuité.

--> **forfait visite conférence groupe**, permettant de commander une visite conférence pour un groupe avec un médiateur du musée **incluant les droits d'entrée pour un groupe de 10, 15, 20 ou 25 personnes** selon le nombre de visiteurs payants. Les visiteurs bénéficiant de la gratuité ou d'un accès libre ne sont pas comptabilisés dans le forfait mais doivent être pris en compte dans la composition du groupe, d'un maximum de 25 personnes.

--> **forfait visite premium Louvre**, permettant de commander une visite conférence dans les collections avec médiateur, **incluant un accueil personnalisé et les droits d'entrée** pour un groupe d'un maximum de 6 personnes.

--> **formation groupe**, permettant de commander une formation d'une demi-journée, activité avec médiateur au Louvre **n'incluant pas le droit d'entrée au musée**. Le groupe est constitué d'un maximum de 25 personnes.

2.1.2 Au musée national Eugène Delacroix

--> **forfait atelier pédagogique** pour un groupe scolaire permettant de commander une activité avec médiateur **au musée national Eugène Delacroix**. Le public ciblé bénéficie de la gratuité.

--> **Forfait visite conférence groupe**, permettant de commander une visite conférence pour un groupe avec un médiateur **au musée national Eugène Delacroix** d'un maximum de 20 personnes **n'incluant pas le droit d'entrée au musée**.

2.2 Une **pénalité** en cas de retard de présentation du groupe, de plus de 30 minutes, pour les visites Premium Louvre est susceptible d'être appliquée.

2.3 Une **majoration** permettant à tout forfait déjà réglé, à l'exception du forfait pour 25 personnes, d'accéder au palier immédiatement supérieur est susceptible d'être appliquée.

3- Modalités de commande

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 courriel ou courrier à visites-reservations@louvre.fr en envoyant le formulaire de commande téléchargeable sur www.louvre.fr dûment rempli ;
- par téléphone au 01 40 20 51 77.

3.2. Par courriel ou courrier

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

L'acheteur adresse au service vente et réservation à distance de l'EPML le formulaire de commande disponible sur le site Internet du musée du Louvre au lien suivant : <https://www.louvre.fr/groupes-et-scolaires/groupes-visites-conferences>.

A la réception du formulaire de commande, le service vente et réservation à distance de l'EPML vérifie la recevabilité de la commande. Après validation, une confirmation de réservation est envoyée à l'acheteur par courriel lui communiquant son numéro de réservation et lui rappelant les différents modes de paiement acceptés (virement, chèque et carte bancaire). En cas de refus, celui-ci est notifié par courriel.

Toute activité en groupe avec médiateur du Louvre doit faire l'objet d'un règlement, au plus tard deux semaines avant son exécution. En cas de non réception du règlement par l'EPML sous ces 15 (quinze) jours, la réservation est automatiquement annulée.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être correctement complété, daté et signé par l'acheteur. En l'absence de conformité du chèque, la réservation est automatiquement annulée.

A réception du virement, de l'acceptation de la CB ou à l'encaissement du chèque, l'acheteur reçoit une confirmation de paiement. En cas de paiement par CB, le ticket client CB de la transaction est également transmis à l'acheteur par courriel. En l'absence de conformité du montant du virement, la réservation est automatiquement annulée.

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

3.3 Par téléphone

3.3.1 Si l'acheteur commande par téléphone son activité en groupe avec médiateur du musée, plus de 15 (quinze) jours avant la date de la visite souhaitée, une confirmation de réservation est envoyée à l'acheteur par courriel lui communiquant son numéro de réservation et lui rappelant les différents modes de paiement acceptés (virement, chèque et carte bancaire).

Toute activité en groupe avec médiateur du Louvre doit faire l'objet d'un règlement, au plus tard deux semaines avant son exécution. En cas de non réception du règlement par l'EPML sous ces 15 (quinze) jours, la réservation est automatiquement annulée.

En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être correctement complété, daté et signé par l'acheteur. En l'absence de conformité du chèque, la réservation est automatiquement annulée.

A réception du virement, de l'acceptation de la CB ou à l'encaissement du chèque, l'acheteur reçoit une confirmation de paiement par courriel. En cas de paiement par CB, le ticket client CB de la transaction est également transmis à l'acheteur par courriel. En l'absence de conformité du montant du virement, la réservation est automatiquement annulée.

3.3.2 Si l'acheteur commande par téléphone son activité en groupe avec médiateur du musée, moins de 15 (quinze) jours avant la date de la visite souhaitée, un paiement immédiat par carte bancaire lui est demandé.

Une confirmation de paiement lui est envoyée par courriel. Le ticket client CB de la transaction est transmis à l'acheteur par courriel.

3.3.3 L'EPML se réserve le droit de refuser toute commande d'un acheteur qui n'observerait pas ces conditions générales de vente.

4- Conditions d'utilisation



4.1 Présentation et utilisation des billets

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

- le nom du responsable du groupe ;
- 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 : *Ne peut être revendu ; Toute sortie est définitive.*

4.1.2 L'EPML envoie à l'acheteur un courriel avec la confirmation de paiement.

4.1.3. Le jour de la visite, l'acheteur doit se présenter à l'Accueil des Groupes au musée du Louvre pour des prestations Louvre ou à l'accueil au musée national Eugène Delacroix pour des prestations Delacroix, muni de sa confirmation de réservation, pour retirer le billet.

4.1.4 Les billets sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, la date et l'heure mentionnées sur le billet.

4.1.5 Les billets sont incessibles et non modifiables par l'acheteur. Aucun ne peut faire l'objet d'une revente.

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

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, responsable du groupe, à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime.

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.

4.2 Le droit de parole

4.2.1 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.

4.2.2 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.

4.2.3 Les groupes sont équipés d'audiophones.

4.3 Mesures de sécurité



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

4.3.1 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.

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

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 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.

5.4 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.

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), et la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB) ;
- par courriel, courrier ou téléphone, la carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express, JCB), le chèque bancaire et le virement bancaire

6.3 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).

6.4 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 0092618**.

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

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 demandé

par la saisie d'un code confidentiel à 4 chiffres par la biométrie si la carte bancaire ou le mobile disposent de cette technologie.

6.5 Pour les prestations réservées à distance, et réglées par carte bancaire, la mention du numéro de carte, de sa date d'expiration et de son numéro de cryptogramme sur le formulaire de commande vaut acceptation du paiement du montant total de la commande.

7- Traitement des données personnelles

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 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 ;

7.5 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.

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

7.7 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.

7.8 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.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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 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 ».

8 - Cookies

8.1 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.

8.2 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.

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

8.4 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.

8.5 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.

8.6 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 ».

9 - Traitement des demandes de remboursement

9.1 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.



9.2 Un droit à remboursement est 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.

9.3 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.

9.4 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.

10- Contestation d'un débit bancaire

10.1 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.

10.2 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.

11- Responsabilité

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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 sa confirmation de réservation au moment où elle est réceptionnée dans sa messagerie électronique.

12- Droit applicable-règlement des litiges

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



ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE DU LOUVRE – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

