CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION, DE VENTE ET D'UTILISATION DES PRESTATIONS DE BILLETTERIE A DESTINATION DES GROUPES

Etablies par 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.

Les présentes conditions sont applicables à compter de leur publication.

Article 1 : Objet
Article 2 : Activités en groupe avec un médiateur du musée du Louvre
Article 3 : Visites en groupe autonome au musée du Louvre
Article 4 : Visites protocolaires au musée du Louvre
Article 5 : Prestations à destination de groupes au musée national Eugène-Delacroix
Article 6 : Modalités tarifaires et d'obtention des billets groupe
Article 7 : Contestation d'un débit bancaire
Article 8 : Traitement des données personnelles et cookies
Article 9 : Responsabilité
Article 10 : Droit applicable – Règlement des litiges

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de réservation, de vente et d'utilisation (ci-après les « CGV ») des prestations de billetterie ont pour objet de définir les modalités de réservation, d'achats et d'utilisation de billets pour des visites en groupe sur le site de vente en ligne de billets ticketlouvre.fr, ou à distance (téléphone et correspondance) par toute personne physique ou morale (ci-après dénommée « l'Acheteur »).

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à la validation de sa commande.

Le fait de passer commande vaut acceptation par l'Acheteur des présentes CGV.

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

Article 2 – Activités en groupe avec un médiateur du musée du Louvre

2.1. Dispositions générales
L'offre des activités avec médiateur s'adresse aux groupes composés de 1 à 25 personnes (jusqu'à 35 personnes pour les groupes scolaires et périscolaires – accompagnateurs inclus).

2.2 Typologie des offres
Les visites guidées sont à destination des groupes scolaires, périscolaires, des publics spécifiques et des adultes.
Les visites-ateliers sont à destination des groupes scolaires, périscolaires et des publics spécifiques.
Les formations en groupe sont à destination des enseignants, relais du champ social, du handicap et de la santé.

2.3 Modalités de réservation

La réservation est obligatoire et doit être effectuée en complétant le formulaire disponible en ligne sur le site internet du musée du Louvre : https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new.

Seules les demandes envoyées via ce formulaire seront traitées.

A la réception de la demande de réservation, l'EPML adresse par courriel à l'Acheteur, en fonction de la disponibilité du créneau souhaité :

- Une confirmation de réservation pour les groupes bénéficiant de la gratuité accompagnée du billet de l'activité.
- Une confirmation de réservation pour les groupes payants communiquant à l'Acheteur son numéro de réservation et lui rappelant les modalités de paiement décrites à l'article 2.4 ci-après.
- Un refus en cas d'indisponibilité du créneau demandé.

2.4 Modalités de paiement

La devise de paiement acceptée par l'EPML est l'euro (art. L 111.1 du code monétaire et financier) à l'exclusion de toute autre monnaie.

Les moyens de paiements acceptés sont :

- Le chèque bancaire : Tout chèque bancaire doit être libellé en euro, daté, signé, émis et payable en France (art. L 131-4 du code monétaire et financier). Dans le cas contraire, le paiement ne sera pas accepté.
- Le virement bancaire : 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 001 O 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, GA pour les visites autonomes en groupe) suivie du numéro de la commande correspondante. En l'absence du numéro de commande dans le libellé du virement, l'EPML ne pourra traiter la demande et le paiement ne sera pas accepté.
- La carte bancaire : Carte bleue, Visa, Mastercard, American Express.

Le règlement d'une activité avec médiateur doit être effectué au plus tard quinze (15) jours avant la date de l'activité. En cas de non-réception du règlement par l'EPML sous ces quinze (15) jours, la réservation est automatiquement annulée.

A réception du virement, de l'acceptation de la carte bancaire ou à l'encaissement du chèque, l'Acheteur reçoit une confirmation de paiement et le billet de l'activité par courriel.

2.5 Modification/annulation de la commande

Aucune modification de la commande (date, horaire, thème de visite) n'est possible après envoi de la confirmation de paiement et des billets. Tout achat est ferme et définitif. Les billets ne sont ni remboursables ni échangeables à l'exception des cas visés à l'article 2.6 ci-après.

En cas d'empêchement, il est fortement recommandé à l'Acheteur d'annuler sa réservation en amont de sa venue afin de libérer le créneau. L'annulation s'effectue par le formulaire disponible en ligne (https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new) en sélectionnant Information et réservation groupe puis Suivi de réservation ou par téléphone au +33 (0)1 40 20 51 77.

2.6 - Traitement des demandes de remboursement

2.6.1 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 221-28 du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

2.6.2 En achetant un billet, l'acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

2.6.3 Un droit à remboursement est admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par l'EPML, d'incident d'exploitation, ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML, à la condition que le billet n'ait pas été scanné. Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.

2.6.4 Dans des cas exceptionnels concernant, de manière temporaire, un ensemble de public donné, une décision de gestion de la Présidente-directrice peut venir compléter cette liste.

2.6.5 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, en remplissant le formulaire disponible sur le site internet du musée du Louvre (https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new) ou par courrier adressé à : Musée du Louvre-Assistance Billetterie-75058 Paris cedex 01. 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.

Article 3 - Visites en groupe autonome au musée du Louvre

3.1 Dispositions générales

L'offre des visites en groupe autonome s'adresse aux groupes accompagnés d'un responsable de groupe (guide conférencier, enseignant, relais...).

Tout groupe se présentant sans responsable de groupe se verra refuser l'accès sans possibilité de remboursement de sa réservation.

Une visite en groupe autonome permet d'accéder aux salles des collections permanentes ou aux expositions temporaires du hall Napoléon du musée du Louvre, pour une durée de visite de trois heures (3h) maximum.

Est considéré comme :

- « groupe », un groupe composé de 7 25 participants, payants ou gratuits, accompagné d'un responsable de groupe.
- « groupe scolaire/périscolaire », un groupe composé de 7 à 35 participants maximum (accompagnateurs compris) accompagné d'un enseignant ou d'un responsable périscolaire.

3.2 Modalités applicables aux groupes d'adultes et mixtes

3.2.1 Modalités d'achat
La réservation est obligatoire et doit être effectuée en ligne sur la billetterie officielle du musée du Louvre (www.ticketlouvre.fr) après création et validation d'un compte client.

Tout groupe se présentant spontanément au musée sans réservation s'en verra refuser l'accès.
Le groupe doit s'acquitter obligatoirement :

- D'un droit de réservation en groupe comprenant la réservation d'un créneau horodaté ;
- D'un billet « participants » correspondant au nombre de visiteurs membres du groupe (payants et gratuits).

Tout groupe ne respectant pas ces modalités et /ou se présentant avec des billets individuels au lieu d'un billet « droit de réservation » et d'un billet « participants » se verra refuser l'accès au musée du Louvre.

Des pénalités sont susceptibles d'être appliquées pour un groupe ne s'étant pas acquitté du billet « droit de réservation en groupe » et des billets « participants » lors d'un contrôle dans les salles.

3.2.2 Modalités de paiement
Le paiement des billets par l'Acheteur s'effectue par carte bancaire. Les cartes de paiement acceptées sur le site ticketlouvre.fr sont : Carte bleue, Visa, Mastercard, E-carte bleue, American Express.

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

3D-Secure a pour but de renforcer la sécurité d'un paiement par une authentification forte, et pour protéger le porteur de la carte bancaire servant au paiement. L'authentification forte se fait la méthode définie par la banque émettrice de la carte bancaire. En cas d'absence ou d'échec de l'authentification, le paiement est refusé.

Le protocole SafeKey est applicable aux cartes de paiement American Express.

3.2.3 Modification/annulation de la commande
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.

Cette modification est possible en ligne jusqu'à minuit heure française la veille de la visite.

Après paiement, il n'est pas possible :

- De retrancher des participants à un billet groupe ;
- De modifier la date et le créneau horaire de la visite.

Tout achat est ferme et définitif. Les billets ne sont ni remboursables ni échangeables, à l'exception des cas visés à l'article 3.4 ci-après.

3.3 Modalités pour les groupes autonomes de l'éducation, du champ social et de l'accessibilité.

3.3.1 Modalités de réservation
La réservation est obligatoire et doit être effectuée en complétant le formulaire disponible en ligne sur le site internet du musée du Louvre https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new.

Seules les demandes envoyées via ce formulaire seront traitées.

A la réception de la demande de réservation, l'EPML adresse par mail à l'Acheteur en fonction de la disponibilité du créneau souhaité :

- Une confirmation de réservation pour les groupes bénéficiant de la gratuité accompagnée du billet « droit de réservation » et du billet « participants ».
- Une confirmation de réservation pour les groupes payants lui communiquant son numéro de réservation et lui rappelant les modalités de paiement décrites au paragraphe 3.3.2.

- Un refus en cas d'indisponibilité du créneau demandé.

3.3.2 Modalités de paiement
La devise de paiement acceptée par l'EPML est l'euro (art. L 111.1 du code monétaire et financier) à l'exclusion de toute autre monnaie.

Les moyens de paiements acceptés sont :
- Le chèque bancaire : Tout chèque bancaire, pour un paiement en VAD, doit être libellé en euro, daté, signé, émis et payable en France (art. L 131-4 du code monétaire et financier). Dans le cas contraire, le paiement ne sera pas accepté.
- Le virement bancaire : 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 001 O 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, GA pour les visites autonomes en groupe) suivie du numéro de la commande correspondante. En l'absence du numéro de commande dans le libellé du virement, l'EPML ne pourra traiter la demande et ne délivrera aucune prestation.
- La carte bancaire : Carte bleue, Visa, Mastercard, American Express.

Le règlement d'une visite autonome en groupe doit être effectué au plus tard quinze (15) jours avant la date de la visite. En cas de non réception du règlement par l'EPML sous ces quinze (15) jours, 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 et le billet de l'activité.

3.3.3 Modification/annulation de la commande
Aucune modification de la commande (date, horaire, effectif) n'est possible après envoi de la confirmation du paiement et des billets.

En cas d'empêchement, il est fortement recommandé à l'Acheteur d'annuler sa réservation en amont de sa venue afin de libérer le créneau. L'annulation s'effectue par le formulaire disponible en ligne (https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new) en sélectionnant Information et réservation groupe puis Suivi de réservation ou par téléphone au +33 (0)1 40 20 53 56.

3.4 Traitement des demandes de remboursement

3.4.1 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 221-28 du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

3.4.2 En achetant un billet, l'acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

3.4.3 Un droit à remboursement est admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par l'EPML, d'incident d'exploitation, ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML, à la condition que le billet n'ait pas été scanné. Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.

3.4.4 Dans des cas exceptionnels concernant, de manière temporaire, un ensemble de public donné, une décision de gestion de la Présidente-directrice peut venir compléter cette liste.

3.4.5 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, en remplissant le formulaire disponible sur le site internet du musée du Louvre : https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new. 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.

3.5 Le droit de parole pour les groupes autonomes au musée du Louvre

En vertu de l'article 15 du règlement de visite du musée du Louvre, le droit de parole est accordé aux titulaires de la carte de guide-conférencier délivrée dans les conditions fixées règlementairement en application de l'article L221-1 du code du tourisme, aux conférenciers des musées nationaux, aux conservateurs des musées français ou étrangers titulaires d'une carte professionnelle, aux conférenciers du CMN, aux personnels enseignants et chargés de TDO de l'Ecole du Louvre et enseignants français ou étrangers conduisant leurs élèves; aux détenteurs d'une carte CLEF pour son public défini comme « prioritaire » par l'EPML et ayant bénéficié d'une formation assurée par le Service Éducation Démocratisation et Accessibilité du musée.

En amont et pendant toute la visite, les personnes susmentionnées doivent être en mesure de présenter les justificatifs originaux correspondants lors d'un contrôle.

Le droit de prendre la parole et le recours à un guide conférencier n'exonèrent pas de s'acquitter du droit de réservation en groupe.

Article 4 - Visites protocolaires au musée du Louvre

4.1 Dispositions générales
Le forfait visite Protocolaire permet de commander une visite guidée d'une heure et trente minutes (1h30) dans les collections permanentes et expositions temporaires avec conférencier et inclut un accueil personnalisé et les droits d'entrée pour un groupe d'un maximum de six (6) personnes.

4.2 Modalités de visite
La prestation forfait visite Protocolaire Louvre comprend un accueil personnalisé devant l'entrée de la Pyramide du musée du Louvre. Sont inclus dans l'offre un accès aux salles sans file d'attente, l'assistance des agents du musée du Louvre jusqu'au contrôle des billets et une visite assurée par un conférencier dans la langue souhaitée et prédéfinie. Un accompagnement de la sous-direction des évènements et des tournages de la Direction des Relations Extérieures est organisé tout au long de la visite.

4.3 Modalités de commande – Réservation et achat
La date de visite demandée doit obligatoirement être celle définie en amont avec la sous-direction des évènements et des tournages de la Direction des Relations Extérieures (Visites.Protocolaires@louvre.fr).

L'Acheteur se rend sur la page ticketlouvre.fr à l'aide d'un URL dédié transmis par courriel. Pour effectuer son achat en ligne, il lui est demandé de créer un compte en ligne avec une adresse mail. Une fois connecté, l'Acheteur peut sélectionner ses produits d'achat. La commande est finalisée après la validation du paiement par carte bancaire en s'authentifiant, le cas échéant, selon la norme 3D-Secure par la saisie du code transmis par sa banque.

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.

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.

4.4 Retard – annulation

En cas de retard de plus de 30 minutes, une pénalité forfaitaire est appliquée selon la grille tarifaire en vigueur du musée, consultable sur louvre.fr
En cas d'annulation par l'Acheteur d'une visite déjà payée celle-ci ne sera pas remboursée.

Article 5 - Prestations à destination de groupes au Musée National Eugène Delacroix

5.1 Dispositions générales
Est considéré comme groupe :
Un groupe composé de 1 à 20 participants (incluant les accompagnateurs, le responsable du groupe et/ou guide conférencier).
La demande de réservation est obligatoire pour les visites en groupe. Tout groupe se présentant spontanément au musée sans réservation sera refusé.

5.2 Typologie des offres

5.2.1 Offre avec médiateur du musée

- Les visites guidées sont à destination des groupes scolaires, périscolaires, des publics spécifiques et des adultes.
- Les visites-ateliers sont à destination des groupes scolaires, périscolaires et des publics spécifiques.
  Pour une classe scolaire supérieure à 20 personnes (accompagnateurs compris), le groupe sera scindé en 2 parties sur les espaces muséographiques.
- Les formations en groupe sont à destination des enseignants, relais du champ social et du handicap.

5.2.2 Visite en groupe autonome
L'offre de visites groupes autonomes s'adresse aux groupes à partir d'un (1) visiteur accompagné d'un guide-conférencier ou d'un enseignant devant ses élèves.
Une visite en groupe permet au responsable de groupe d'accéder aux salles et jardin du musée national Eugène Delacroix. Selon la période de l'année le groupe accède soit à une présentation thématique dans les salles des collections permanentes soit aux expositions temporaires du musée national Eugène Delacroix.

Le droit de réservation est valable pour une entrée unique.

Le groupe doit s'acquitter obligatoirement :

- D'un droit de réservation en groupe comprenant la réservation d'un créneau horodaté.
- D'un billet « participants » correspondant au nombre de visiteurs membres du groupe (payants et gratuits).

5.3 Modalités de réservation des prestations au Musée National Eugène Delacroix
La réservation est obligatoire et doit être effectuée en adressant la demande à l'adresse mail reservations-groupes-delacroix@louvre.fr ou par téléphone au 01 44 41 86 50.

Seules les demandes envoyées 2 (deux) semaines avant la date de visite seront traitées selon les disponibilités du calendrier de visite.
A la réception de la demande de réservation, l'EPML adresse par mail au demandeur en fonction de la disponibilité du créneau souhaité :

- Une confirmation de réservation pour les groupes bénéficiant de la gratuité ;
- Une confirmation de réservation pour les groupes payants et lui rappelant les modalités de paiement décrites au paragraphe 5.4. ;
- Un refus en cas d'indisponibilité du créneau demandé.

5.4 Modalités de paiement des prestations au Musée National Eugène Delacroix
La devise de paiement acceptée par l'EPML est l'euro (art. L 111.1 du code monétaire et financier) à l'exclusion de toute autre monnaie.
Tout achat est ferme et définitif. Les billets ne sont ni remboursables ni échangeables, à l'exception des cas visés à l'article 5.6 ci-après.

5.4.1. Modalités de règlement de visite en groupe avec médiateur
Les moyens de paiements acceptés sont :

- Le chèque bancaire : Tout chèque bancaire, pour un paiement en VAD, doit être libellé en euro, daté, signé, émis et payable en France (art. L 131-4 du code monétaire et financier). Dans le cas contraire, la prestation ne sera pas délivrée.
- Le virement bancaire : 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 001 O 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, GA pour les visites autonomes en groupe) suivie du numéro de la commande correspondante. En l'absence du numéro de commande dans le libellé du virement, l'EPML ne pourra traiter la demande et ne délivrera aucune prestation.
- La carte bancaire : Carte bleue, Visa, Mastercard, American Express.

Le règlement d'une visite en groupe avec médiateur doit être effectué au plus tard 15 (quinze) jours avant la date de la visite. En cas de non réception du règlement par l'EPML sous ces 15 (quinze) jours, 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 et le billet de l'activité.

5.4.2. Modalités de paiement des visites en groupe autonome
Les moyens de paiement acceptés sont :

- Les pièces et billets ;
- La carte bancaire : Carte bleue, Visa, Mastercard, American Express.

Le paiement se fait sur place le jour de la visite sur présentation de la confirmation de la réservation.

5.5 Annulation/modification
Aucune modification de la commande (date, horaire, effectif) n'est possible après envoi de la confirmation et des billets.

En cas d'empêchement, il est fortement recommandé à l'Acheteur d'annuler sa réservation en amont de sa venue afin de libérer le créneau. L'annulation s'effectue par le formulaire disponible en ligne (https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new) en sélectionnant Information et réservation groupe puis Suivi de réservation ou par téléphone au +33 (0)1 40 20 53 56.

5.6 Traitement des demandes de remboursement

5.6.1 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 221-28 du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.
5.6.2 En achetant un billet plein tarif, l'acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.
5.6.3 Un droit à remboursement est admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par l'EPML, d'incident d'exploitation, ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML, à la condition que le billet n'ait pas été scanné. Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.
5.6.4 Dans des cas exceptionnels concernant, de manière temporaire, un ensemble de public donné, une décision de gestion de la Présidente-directrice peut venir compléter cette liste.
5.6.5 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, en remplissant le formulaire disponible sur le site internet du musée du Louvre : https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new. 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.

5.7 Le droit de parole pour les groupes autonomes au Musée National Eugène Delacroix
Le droit de parole est accordé aux titulaires de la carte de guide-conférencier délivrée dans les conditions fixées règlementairement en application de l'article L221-1 du code du tourisme, aux conférenciers des musées nationaux, aux conservateurs des musées français ou étrangers titulaires d'une carte professionnelle, aux conférenciers du CMN, aux personnels enseignants et chargés de TDO de l'Ecole du Louvre et enseignants français ou étrangers conduisant leurs élèves; aux personnes autorisées par la Présidente-Directrice de l'EPML, aux détenteurs d'une carte Clef pour son public définit comme « prioritaire » par l'EPML et ayant bénéficié d'une formation assurée par le Service Éducation Démocratisation et Accessibilité du musée.

En amont et pendant toute la visite, les personnes susmentionnées doivent être en mesure de présenter les justificatifs originaux correspondants lors d'un contrôle.

Le droit de prendre la parole et le recours à un guide conférencier n'exonèrent pas de s'acquitter du droit de réservation en groupe.

Article 6 - Modalités tarifaires et d'obtention des billets groupe

6.1 Modalités tarifaires
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.

Les tarifs et les cas d'exonération sont consultables sur le site internet du musée du Louvre louvre.fr ainsi qu'aux comptoirs d'information des deux musées.

Le visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou d'une exonération devra présenter au contrôle d'accès 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.

En achetant un billet, l'Acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

6.2 Obtention des billets
Le billet est imprimable à la validation du règlement sous forme de e-billet téléchargeable.
Les e-billets ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation, et doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

Les billets groupes doivent comporter le nom du responsable du groupe, le montant de la commande sous peine d'être refusés à l'entrée.

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 des musées du Louvre et musée national Eugène-Delacroix.

6.3 Validité des billets
Les billets de visite en groupe sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, la date et l'heure mentionnées sur le billet. 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 de son billet de visite en groupe sans ouvrir droit à un remboursement.

L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du billet groupe dès l'entrée des files d'attente extérieures. Le billet, pourvu d'un code-barres ou d'un QR code, est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code-barres par les agents de contrôle aux entrées des collections.

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

Toute sortie est définitive.

Article 7 - Contestation d'un débit bancaire

7.1 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.

7.2 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.

Article 8 - Traitement des données personnelles et cookies

8.1 Traitement des données personnelles

8.1.1 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.

8.1.2 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.

8.1.3 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.

8.1.4 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 (trente-six) mois à compter du dernier achat ;

8.1.5 Les données collectées sont à l'usage des services habilités du musée du Louvre. 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.

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

8.1.7 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.

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

8.1.9 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.

8.1.10 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.

8.1.11 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 ».

8.2 Cookies

8.2.1 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.
8.2.2 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.
8.2.3 L'Acheteur est informé que, lors de sa navigation sur le site www.ticket.louvre.fr, des cookies peuvent être installés sur son terminal.
8.2.4 Le site ticket.louvre.fr n'utilise que des cookies techniques qui sont les cookies nécessaires au bon fonctionnement du site et des cookies de mesure d'audience destinés à produire des statistiques anonymes. Ils sont à ce titre indispensables, et ne peuvent donc pas être désactivés.
8.2.5 Pour voir le détail des cookies disponibles sur le site ticket.louvre.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 louvre.fr.

Article 9 - Responsabilité

9.1 Ni l'EPML, ni l'Acheteur ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure.
9.2 Sauf dysfonctionnement du site ticket.louvre.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. Il revient à l'Acheteur de vérifier le(s) billets(s) et la confirmation de l'achat à la fin de la commande.
9.3 L'Acheteur est seul responsable de l'utilisation des billets par lui-même ou par un tiers.
9.4 En cas de non-respect des présentes CGV par l'Acheteur, l'EPML se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée. En plus des contrôles effectués aux accès du musée, des contrôles inopinés peuvent être effectués à tout moment de la visite par des agents de l'EPML dûment habilité du musée. L'Acheteur s'expose à

d’éventuelles poursuites pénales et/ou des pénalités financières dans le cadre d’une régularisation d’un groupe en non-conformité, selon la grille tarifaire en vigueur du musée, consultable sur louvre.fr.

9.5 En dehors des dispositions des CGV pour les visites en groupe, le règlement de visite est pleinement applicable.

Article 10 - Droit applicable - règlement des litiges

Les présentes CGV sont régies par la loi française.
En cas de litige, les juridictions compétentes pourront être saisies, après épuisement des voies de recours amiables.

A Paris, le 30 juin 2025
Laurence des Cars