

## **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 - 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 du service des relations publiques et du protocole 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'achat et d'utilisation de billets pour des visites en groupe sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre ticket.louvre.fr, ou à distance (téléphone pour suivi des réservations - 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 peut adapter ou 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.

La réservation préalable est obligatoire pour toute visite en groupe au musée du Louvre et au musée national Eugène Delacroix, y compris pour les groupes scolaires et périscolaires.

### **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 7 à 20 personnes (jusqu'à 35 personnes pour les groupes scolaires et 25 personnes pour les groupes périscolaires) accompagnateurs inclus.

#### **2.2. Typologie des offres**



**Les visites-guidées**, chronologiques ou thématiques, s'appuient sur l'observation des œuvres. Menées par un conférencier, elles donnent des clés de lecture et d'analyse, invitent au dialogue et au questionnement. Elles sont à destination de tous publics.

**Les visites-ateliers**, privilégient l'expérimentation et la pratique. Un temps de visite et de dessin face aux œuvres amène chacun en atelier, à la réalisation d'une production artistique. Elles sont à destination des publics relevant du champ de l'éducation, du champ social et du champ santé-accessibilité.

**Les visites-contées** proposent une approche alternative à la visite-guidée en convoquant contes, mythes et légendes. Elles sont à destination des publics relevant du champ de l'éducation, du champ social et du champ santé-accessibilité.

**Les formations en groupe** sont à destination des enseignants, des détenteurs de la carte CLEF et des 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 des billets 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 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 0 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) 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. 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 ;
- la carte bancaire via un lien sécurisé transmis par courriel. La liste des cartes acceptées est consultable à tout moment sur le site internet du musée du Louvre <https://www.louvre.fr/actes-administratifs>, dans la rubrique « règlements ». Le règlement par carte bancaire d'une visite en groupe avec médiateur doit être effectué sous vingt-quatre (24) heures à compter de la réception du lien de paiement envoyé par l'EPML.

A réception du virement ou de l'acceptation de la carte bancaire, l'Acheteur reçoit une confirmation de paiement et les billets de l'activité par courriel de la part de l'EPML.



## 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.

En cas d'empêchement, l'Acheteur est invité à 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. Les billets ne sont ni remboursables ni échangeables, à l'exception des cas mentionnés à l'article 2.6 ci-après.

## 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 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 la liste des cas éligibles au remboursement.

2.6.5. Les remboursements peuvent être effectués à l'initiative de l'EPML ou en réponse à une demande de remboursement. Les demandes de remboursement doivent être adressées par l'Acheteur, dans un délai de deux (2) 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 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 détenteur de la carte nationale de guide-conférencier, enseignant, détenteur de la Carte Louvre Education Formation (CLEF) ayant suivi le cycle de formation de l'Etablissement).

Tout groupe se présentant sans responsable de groupe ou avec un accompagnateur sans droit de parole se verra refuser l'accès sans possibilité de remboursement de son droit de réservation et des billets participants associés.

Une visite en groupe autonome permet d'accéder aux salles des collections permanentes et aux expositions temporaires du hall Napoléon du musée du Louvre, sous réserve de la réservation d'un créneau horaire, pour une durée de visite de trois heures (3h) maximum.



Est considéré comme :

- « petit groupe », un groupe composé de 1 à 6 participants, payants ou gratuits, accompagné d'un guide-conférencier. L'effectif d'un « petit groupe » ne peut excéder 7 personnes (guide inclus) ;
- « grand groupe », un groupe composé de 7 à 20 participants, payants ou gratuits, accompagné d'un guide-conférencier de groupe. L'effectif d'un « grand groupe » ne peut excéder 21 personnes (guide inclus) ;
- « groupe scolaire », un groupe composé de 7 à 35 participants maximum, correspondant à la taille d'une classe (accompagnateurs compris), accompagné d'un responsable de groupe. L'effectif d'un groupe scolaire ne peut excéder 36 personnes ;
- « groupe périscolaire », un groupe composé de 7 à 25 participants maximum (accompagnateurs compris), accompagné d'un responsable périscolaire. L'effectif d'un groupe périscolaire ne peut excéder 26 personnes (guide inclus) ;
- « groupe relevant du champ social, santé et handicap », un groupe composé de 7 à 25 personnes, accompagnateurs compris.

Sont considérés comme des groupes touristiques et de loisirs les groupes de publics autres que scolaires et périscolaires et ne relevant pas du champ de l'éducation, du champ social et du champ santé-accessibilité.

### 3.2. Modalités applicables aux petits et grands groupes touristiques et de loisirs

#### 3.2.1. Modalités d'achat

L'achat d'un droit de réservation et de billet participants groupe est obligatoire et doit être effectué en ligne sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre [ticket.louvre.fr](http://ticket.louvre.fr) dédié aux « groupes » 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 correspondant à la taille du groupe et comprenant la réservation d'un créneau horodaté ;
- des billets « participants groupe » 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 groupe » se verra refuser l'accès au musée du Louvre.

Lors de l'achat en ligne du droit de réservation « petit groupe », l'Acheteur doit obligatoirement réserver au minimum un (1) billet participant groupe, gratuit ou payant.

Lors de l'achat en ligne du droit de réservation « grand groupe », l'Acheteur doit obligatoirement réserver au minimum sept (7) billets participants groupe, gratuits ou payants.

Un compte client ne peut réaliser que dix (10) transactions maximum par jour.

#### 3.2.2. Modalités de paiement

Le paiement des billets (droit de réservation et billet participant groupe) par l'Acheteur s'effectue par carte bancaire. La liste des cartes acceptées est consultable à tout moment sur le site internet du musée du Louvre <https://www.louvre.fr/actes-administratifs>, dans la rubrique « règlements ».



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 par 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 au plus tard 48h avant la visite un ou plusieurs participants selon la typologie de son groupe et sous réserve de disponibilité :

- dans la limite de 6 personnes maximum pour les « petits groupes » ;
- dans la limite de 20 personnes maximum pour les « grands groupes ».

L'ajout de billets participants ne peut être effectué qu'une seule fois pour chaque commande.

Après paiement, il n'est pas possible :

- de retrancher des participants à un billet groupe ;
- de modifier la catégorie tarifaire des billets participants ;
- de modifier la date et le créneau horaire de la visite ;
- de changer le type de groupe (petit/grand groupe).

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

L'accès au musée est soumis au contrôle de la validité des billets (droit de réservation et billets participants groupe) aux accès extérieurs. Les billets sont ensuite contrôlés et enregistrés à l'aide de lecteurs de codes électroniques par les agents de contrôle aux entrées des espaces muséographiques du musée du Louvre.

## 3.3. Modalités pour les groupes de l'éducation, du champ social et de la santé-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 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 « droit de réservation » et des billets « participants groupe » ;
- une confirmation de réservation pour les groupes comprenant des participants 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 paiement acceptés sont :

- 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 (GA pour les visites en groupe autonome) 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. Le règlement par virement d'une visite en groupe autonome 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 ;
- la carte bancaire via un lien sécurisé transmis par courriel. La liste des cartes acceptées est consultable à tout moment sur le site internet du musée du Louvre <https://www.louvre.fr/actes-administratifs>, dans la rubrique « règlements ». Le règlement par carte bancaire d'une visite en groupe autonome doit être effectué sous vingt-quatre (24) heures à compter de la réception du lien de paiement envoyé par l'EPML.

A réception du virement ou de l'acceptation de la carte bancaire, l'Acheteur reçoit une confirmation de paiement et les billets 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, l'Acheteur est invité à 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 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 la liste des cas éligibles au remboursement.

3.4.5. Les remboursements peuvent être effectués à l'initiative de l'EPML ou en réponse à une demande de remboursement. Les demandes de remboursement doivent être adressées par l'Acheteur, dans un délai de deux (2) 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 du billet non scanné.

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

Nul ne peut commenter les œuvres devant du public dans les salles du musée s'il n'est titulaire d'un droit de parole. 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 en application des articles R. 221-1 et suivants du code du tourisme ;
- conservateurs des musées français ou étrangers titulaires d'une carte professionnelle ;
- personnels enseignants et chargés de TDO de l'Ecole du Louvre ;
- enseignants français ou étrangers conduisant leurs élèves ;
- personnes autorisées par la Présidente-directrice ;
- détenteurs de la Carte Louvre Education Formation (CLEF) ayant suivi le module de formation de l'Etablissement.

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 et des billets participants groupes.

## Article 4 - Visites du service des relations publiques et du protocole au musée du Louvre

### 4.1. Dispositions générales

Le service des relations publiques et du protocole, au sein de la Direction des relations extérieures et de la communication du musée du Louvre peut organiser et assurer des visites de groupe et proposer plusieurs offres à destination d'un public ciblé (partenaires, personnalités, entreprises, mécènes, institutionnels français ou étrangers).

### 4.2. Typologie des offres

#### 4.2.1. Visite VIP

Cette visite guidée d'une heure et trente minutes (1h30) dans les collections permanentes ou les expositions temporaires est possible entre 9h30 et 16h les lundis et jeudis ; et de 9h30 à 19h les mercredis et vendredis pour un nombre maximum de six (6) personnes. Elle inclut un accueil personnalisé par les équipes des relations publiques et du protocole, un accès coupe file jusque dans les collections du musée ainsi qu'un accompagnement par un conférencier dans la langue souhaitée (selon disponibilités). Si le groupe dispose déjà d'un conférencier, il peut assurer la visite des collections.

#### 4.2.2. Visite Prestige

Cette visite guidée d'une heure et trente minutes (1h30) dans les collections permanentes ou les expositions temporaires est possible entre 9h30 et 16h les lundis et jeudis et de 9h30 à 19h les mercredis et vendredis pour un nombre maximum de huit (8) personnes. Ces visites sont précédées ou suivies d'une réception au sein d'espaces dédiés au sein du musée.

Elle inclut un accueil personnalisé par les équipes des relations publiques et du protocole, un accès coupe file jusque dans les collections du musée ainsi qu'un accompagnement par un conférencier dans la langue souhaitée (selon disponibilités). En fonction de l'heure programmée de la visite, plusieurs modalités de réception sont proposées (Consulter le service des relations publiques et du protocole pour en connaître les détails).



#### 4.2.3. Visite avant ouverture du musée.

Cette visite guidée d'une heure et trente minutes (1h30) dans les collections permanentes ou les expositions temporaires est possible à partir de 8h30 les lundis, mercredis, jeudis et vendredis pour un nombre maximum de huit (8) personnes.

Elle inclut un accueil personnalisé par les équipes des relations publiques et du protocole, un accès dans les collections du musée 30 minutes avant son ouverture au public ainsi qu'un accompagnement par un conférencier dans la langue souhaitée (selon disponibilités).

#### 4.2.4. Visite le mardi, jour de fermeture du musée au public.

Cette visite guidée d'une heure et trente minutes (1h30) dans les collections permanentes ou les expositions temporaires est possible uniquement les mardis entre 9h et 16h pour un nombre maximum de douze (12) personnes. Elle inclut un accueil personnalisé et un encadrement tout au long de la visite par les équipes des relations publiques et du protocole, ainsi qu'un accompagnement par un conférencier dans la langue souhaitée (selon disponibilités). Le nombre de participants sera à définir avec les équipes des relations publiques et du protocole du musée du Louvre en fonction des espaces visités, des jauge imposées et des activités déjà programmées dans l'agenda du musée.

#### 4.2.5. Visite officielle ou diplomatique

Cette visite guidée d'une heure et trente minutes (1h30) dans les collections permanentes ou les expositions temporaires est possible entre 9h30 et 16h les lundis et jeudis et entre 9h30 et 19h les mercredis et vendredis. Elle est destinée à des partenaires du musée ou des délégations officielles ou diplomatiques dans le cadre de visites à caractère professionnel.

Elle inclut un accueil personnalisé par les équipes des relations publiques et du protocole, un accès coupe file jusque dans les collections du musée ainsi qu'un accompagnement par un conférencier dans la langue souhaitée (selon disponibilités).

### 4.3. Modalités de réservation

Le format et la date de visite demandée doivent être définis en amont de la réservation avec le service des relations publiques et du protocole de la direction des relations extérieures et de la communication, joignable via le formulaire de contact <https://contact.louvre.fr/hc/fr/requests/new>

Une fois ces modalités convenues, un lien dédié sera communiqué à l'Acheteur par le service des relations publiques et du protocole afin de valider la réservation directement en ligne et de procéder à son règlement. Après avoir sélectionné la date de la visite, il sera demandé la création d'un compte en ligne avec une adresse électronique.

La réservation est finalisée après la validation du paiement par carte bancaire ou virement 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 alors un courriel récapitulant la commande et le justificatif de paiement, qui doit être communiqué au service des relations publiques et du protocole afin de confirmer définitivement la réservation.

Le paiement par carte bancaire constitue le moyen de paiement par défaut. Le paiement devra être effectué au plus tard 24 heures avant la tenue de la visite.

Les détails de la visite (accès, heure, langue, parcours, point de contact) seront traités directement en lien avec les équipes du musée du Louvre à l'adresse : [visites.protocolaires@louvre.fr](mailto:visites.protocolaires@louvre.fr).



Aucune visite ne pourra se tenir tant que le musée du Louvre n'aura pas reçu le versement correspondant.

#### 4.4. Retard - Annulation - Remboursement

En cas de retard du fait de l'Acheteur par rapport à l'horaire prévu du début de la visite, la durée de celle-ci se verra réduite par les conférenciers pour correspondre à l'heure de fin initialement programmée lors de la réservation.

En cas de retard de plus de trente (30) minutes, l'accueil dédié par les équipes des relations publiques et du protocole ne sera plus assuré.

Toute annulation du fait de l'Acheteur ne donnera lieu à aucun remboursement. Cette visite, le cas échéant et en fonction des disponibilités des équipes du Louvre, peut être reprogrammée.

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.

### Article 5 - Prestations à destination de groupes au musée national Eugène Delacroix

#### 5.1. Dispositions générales

Les prestations à destination de groupes au musée national Eugène Delacroix s'adressent aux groupes composés de 7 à 20 participants (incluant les accompagnateurs, le responsable du groupe et/ou guide conférencier).

La réservation est obligatoire pour les visites en groupe. Tout groupe se présentant spontanément au musée sans réservation sera refusé.

La visite en groupe est possible uniquement en matinée et sur demande spécifique mardi après-midi (toute l'année, à l'exception des week-ends et des jours fériés).

#### 5.2 Typologie des offres

##### 5.2.1 Offre avec médiateur du musée

**Les visites-guidées** thématiques s'appuient sur l'observation des œuvres. Menées par un conférencier, elles donnent des clés de lecture et d'analyse, invitent au dialogue et au questionnement. Elles sont à destination de tous publics.

**Les visites-ateliers** privilégient l'expérimentation et la pratique : un temps de visite dans les collections, suivi d'un temps de production artistique. Elles sont à destination de tous publics.

**Les formations en groupe** sont à destination des enseignants, des détenteurs de la carte CLEF et des relais du champ social, du handicap et de la santé.

##### 5.2.2. Visite en groupe autonome

L'offre de visites groupes autonomes s'adresse aux groupes à partir 7 visiteurs accompagnés d'un guide-conférencier ou d'un enseignant devant ses élèves.

Le groupe doit s'acquitter obligatoirement :

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



Le droit de réservation est valable pour une entrée unique.

### 5.3. Modalités de réservation

La réservation est obligatoire et doit être effectuée en adressant la demande à l'adresse électronique [reservations-groupes-delacroix@louvre.fr](mailto:reservations-groupes-delacroix@louvre.fr) ou par téléphone au 01 44 41 86 50.

Seules les demandes envoyées au plus tard quinze (15) jours avant la date de visite seront traitées selon les disponibilités du calendrier de visite.

A la réception de la demande de réservation, le musée national Eugène Delacroix adresse par courriel 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 rappelant les modalités de paiement décrites à l'article 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 mentionnés à l'article 5.6 ci-après.

#### 5.4.1. Modalités de paiement des visites en groupe avec médiateur

Les moyens de paiements acceptés sont :

- 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 0 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) 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 via un lien sécurisé transmis par courriel. La liste des cartes acceptées est consultable à tout moment sur le site internet du musée du Louvre <https://www.louvre.fr/actes-administratifs>, dans la rubrique « règlements ». Le règlement d'une visite en groupe avec médiateur 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 ou de l'acceptation de la carte bleue, 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 espèces ;
- la carte bancaire.

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 l'envoi de la confirmation de paiement et des billets.

En cas d'empêchement, l'Acheteur est invité à annuler sa réservation en amont de sa venue afin de libérer le créneau. L'annulation s'effectue en envoyant un courriel à l'adresse électronique [reservations-groupes-delacroix@louvre.fr](mailto:reservations-groupes-delacroix@louvre.fr) ou par téléphone au 01 44 41 86 50.

## 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 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 la liste des cas éligibles au remboursement.

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 de deux (2) 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 du billet non scanné.

## 5.7. Le droit de parole pour les groupes autonomes au musée national Eugène Delacroix

Nul ne peut commenter les œuvres devant du public dans les salles du musée s'il n'est titulaire d'un droit de parole. Le droit de parole est accordé aux :

- titulaires de la carte de guide-conférencier délivrée en application des articles R. 221-1 et suivants du code du tourisme ;
- conservateurs des musées français ou étrangers titulaires d'une carte professionnelle ;
- personnels enseignants et chargés de TDO de l'Ecole du Louvre ;
- enseignants français ou étrangers conduisant leurs élèves ;
- personnes autorisées par la Présidente-directrice de l'EPML ;
- détenteurs de la Carte Louvre Education Formation (CLEF) ayant suivi le module de formation de l'Etablissement.

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 professionnels du tourisme réservant pour le compte d'un groupe bénéficiant de la gratuité d'accès au musée du Louvre doivent s'acquitter d'un droit de réservation, correspondant à la taille du groupe.

Les tarifs et les cas d'exonération sont consultables sur le site internet du musée du Louvre louvre.fr, sur le site internet du musée national Eugène Delacroix musee-delacroix.fr ainsi qu'au comptoir d'information du musée Delacroix.

### 6.2. Obtention des billets

Le billet acheté en ligne est téléchargeable à la validation du règlement sous forme de e-billet.

Les e-billets doivent être présentés tels qu'ils ont été imprimés ou téléchargés et ne doivent avoir subi aucune modification ou altération. Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

Figurent sur le billet délivré :

- le prénom et le nom de l'Acheteur ;
- la nature de la prestation associée ;
- la catégorie tarifaire ;
- le prix en euros ;
- la date et l'heure du début de la prestation pour laquelle le billet est valable ;
- le code permettant sa validation à l'entrée du musée ;
- les modalités d'accès à la prestation commandée.

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. Au-delà de trente (30) 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 de codes électroniques, est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs par les agents de contrôle aux entrées des collections.

L'EPML contrôle les justificatifs d'exonération au moment de l'exécution des prestations.



Lors d'un contrôle par les équipes du musée et en cas de non-conformité par rapport à la grille tarifaire de l'EPML accessible à tout moment sur le site internet du musée du Louvre louvre.fr et aux présentes CGV, des frais de gestion sont appliqués au groupe :

- ne s'étant pas acquitté du billet « droit de réservation en groupe » ;
- et/ou ne s'étant pas acquitté des billets « participants groupe » ;
- et/ou d'une taille ne correspondant pas à celle renseignée lors de l'achat.

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 L. 133-24 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 7.2 ci-avant 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 trente-six (36) 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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, 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](mailto: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](http://www.louvre.fr) ».

L'EPML se réserve le droit de supprimer/désactiver les comptes clients B2B au bout de deux (2) mois si aucun achat n'a été réalisé durant cette période. En cas de détection d'un comportement frauduleux, l'EPML peut décider de réduire ce délai ou d'adopter toute autre mesure de nature à empêcher la réalisation d'actes frauduleux.

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

8.2.4 Le site [ticket.louvre.fr](http://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](http://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](http://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](http://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 billet 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 habilités. L'Acheteur s'expose à d'éventuelles poursuites pénales et/ou à des frais de gestion en application de l'article 6.3. dans le cadre d'une régularisation d'un groupe en non-conformité, selon la grille tarifaire en vigueur du musée, consultable sur [louvre.fr](http://louvre.fr).

9.5. Les présentes CGV s'appliquent sans préjudice du règlement de visite.

## **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  
Laurence des Cars

