

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

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 – Champ d'application des conditions générales de vente

Article 3 – Modalités d'achat de billets en ligne

Article 4 – Modalités d'achat de billets par téléphone

Article 5 – Modalités d'achat de billets sur place

Article 6 – Présentation des billets

Article 7 – Conditions d'utilisation des billets

Article 8 – Tarifs

Article 9 – Modalités de paiement

Article 10 – Sécurisation des paiements en ligne

Article 11 – Traitement des demandes de remboursement

Article 12 – Contestation d'un débit bancaire

Article 13 – Traitement des données personnelles

Article 14 – Cookies

Article 15 – Responsabilité

Article 16 – Droit applicable et règlement des litiges

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de réservation, de vente et d'utilisation des prestations de billetterie (CGV) ont pour objet de définir les modalités applicables aux réservations et achats de billets individuels sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre ticket.louvre.fr, sur place (en caisses et sur les distributeurs automatiques de billets) ou par téléphone par toute personne physique (ci-après dénommée « l'Acheteur »).

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

Le fait de passer commande vaut acceptation par l'Acheteur des présentes conditions générales de vente.

L'EPML peut adapter ou modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions applicables à un achat sont celles en vigueur au jour de la commande.

Article 2 – Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'achat des billets suivants.

2.1. Au musée du Louvre

- **Billet d'entrée au musée du Louvre**, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée du Louvre, donnant également accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée national Eugène Delacroix le jour de la visite au musée du Louvre ou le jour d'ouverture du musée national Eugène Delacroix qui suit. La réservation d'un billet gratuit pour le musée national Eugène Delacroix permet d'en garantir l'accès.
- **Audioguide**, correspondant à la location de l'audioguide du musée du Louvre et permettant de le retirer aux comptoirs de distribution situés aux entrées des collections.
- **Billet pour une visite-atelier**, permettant l'accès à un atelier du musée du Louvre, offrant un temps de pratique artistique dans un lieu dédié associé à un temps d'observation dans le musée en compagnie d'un médiateur. Ce billet n'inclut pas l'accès au musée du Louvre. L'achat d'un billet d'entrée au musée est obligatoire en plus du billet pour une visite-atelier.
- **Billet pour une visite-guidée**, permettant d'explorer le musée du Louvre, y compris les expositions temporaires, ou les jardins avec un conférencier autour d'un thème particulier de l'histoire de l'art, d'une période, d'un genre, d'un artiste, d'une collection. Ce billet n'inclut pas l'accès au musée du Louvre. L'achat d'un billet d'entrée au musée est obligatoire en plus du billet pour une visite-guidée qui se tiendra dans les salles du musée.
- **Billet pour une manifestation de l'Auditorium du Louvre**, permettant l'accès à la programmation culturelle de l'Auditorium du Louvre : concert, théâtre, danse, cinéma, présentation d'exposition, rencontre, conférence, débat et tout autre événement proposé au sein de l'Auditorium du musée du Louvre. Le cas échéant certains événements sont proposés en dehors de l'Auditorium. Ce billet ne permet pas un accès aux collections permanentes et aux expositions temporaires. Dans le cadre de la programmation de certaines manifestations de l'Auditorium, l'EPML peut prévoir la possibilité d'exonérer du billet d'entrée au musée du Louvre les détenteurs de billets pour ladite manifestation de l'Auditorium.
- **Billet pour une conférence ou un colloque organisé(e) au Centre Dominique-Vivant Denon**, qui donne accès exclusivement à l'activité concernée. Ce billet n'inclut pas l'accès au musée du Louvre.

2.2. Au musée national Eugène Delacroix

- **Billet d'entrée au musée national Eugène Delacroix**, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée national Eugène Delacroix.
- **Billet pour un atelier** du musée national Eugène Delacroix, permettant l'accès à un atelier du musée national Eugène Delacroix en présence d'un médiateur. Le visiteur doit obligatoirement se munir d'un billet d'entrée au musée en plus du billet pour un atelier.
- **Billet pour une visite-guidée** du musée national Eugène Delacroix. Le visiteur doit obligatoirement se munir d'un billet d'entrée au musée en plus du billet pour une visite-guidée des collections.
- **Billet pour une manifestation du musée national Eugène Delacroix**, permettant l'accès à la programmation culturelle du musée national Eugène Delacroix : conférences, cinéma, spectacle vivant et concert. Le visiteur doit obligatoirement se munir d'un billet d'entrée au musée en plus du billet pour une manifestation, à l'exception des conférences scientifiques.

2.3. Quantité de billets disponibles à l'achat

L'Acheteur est informé de la disponibilité des prestations au moment de l'achat des billets.

Le nombre maximum de billets vendus est de six (6) billets par produit et par commande. Le nombre maximum de commandes est de trois (3) commandes par jour, tentatives de paiement incluses.

L'EPML peut modifier ces conditions lorsqu'il constate un événement affectant ou risquant d'affecter la sécurité des opérations ou de son système d'information. Les conditions modifiées peuvent être appliquées aux achats en cours.

Pour les manifestations de l'Auditorium, en cas d'affluence, l'EPML peut réduire le nombre de billets vendus par commande.

Article 3 – Modalités d'achat de billets en ligne

3.1. Typologie des billets disponibles en ligne

3.1.1. Au musée du Louvre

- Billet d'entrée au musée du Louvre
- Billet pour un audioguide
- Billet pour une visite-atelier
- Billet pour une visite-guidée
- Billet pour une manifestation de l'Auditorium du Louvre
- Billet pour une conférence ou colloque organisé(e) au Centre Dominique-Vivant Denon

3.1.2. Au musée national Eugène Delacroix

- Billet d'entrée au musée national Eugène Delacroix
- Billet pour un atelier du musée national Eugène Delacroix
- Billet pour une visite-guidée du musée national Eugène Delacroix
- Billet pour une manifestation du musée national Eugène Delacroix

3.2. Modalités d'achat en ligne

3.2.1. Modalités générales

L'Acheteur se rend sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre ticket.louvre.fr. Pour effectuer son achat en ligne, il lui est obligatoire de créer un compte en ligne. Pour ce faire, il doit compléter le formulaire de création de compte avec des informations valides. Si le compte n'est pas utilisé pour procéder à une réservation dans les soixante-douze (72) heures suivant sa création, il pourra être supprimé par l'EPML. 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.

L'Acheteur peut sélectionner ses produits d'achat, la catégorie tarifaire à laquelle il est éligible et ses dates et créneaux de visite, dans la limite des disponibilités.

La commande est finalisée après la validation du paiement par carte bancaire. L'Acheteur reçoit par courriel une confirmation de paiement et le billet de l'activité.

Le billet acheté est également téléchargeable depuis l'espace « mon compte » sur le site ticket.louvre.fr.

3.2.2. Modalités de réservation en ligne pour les détenteurs d'une contremarque « CSE » (Comité social et économique).

Le visiteur en possession d'une contremarque « CSE » doit réserver un billet d'entrée exclusivement sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre avant la fin de la durée de validité de la contremarque (Cf. CGV CSE).

Pour ce faire, il doit créer un compte sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre avec des informations valides. Il doit saisir le numéro de la contremarque en sa possession pour réserver un billet d'entrée. Il peut, en outre, sélectionner ses produits d'achat, la catégorie correspondante, et ses dates et créneaux de visite, dans la limite des disponibilités.

A la finalisation de la commande, le visiteur reçoit par courriel le billet réservé.

Le billet est également téléchargeable depuis l'espace « mon compte » sur le site ticket.louvre.fr. La contremarque « CSE » devient invalide à la confirmation de la commande. Elle ne peut être utilisée qu'une seule fois.

Article 4 - Modalités d'achat de billets par téléphone

4.1. Typologie des billets disponibles par téléphone

4.1.1. Au musée du Louvre : billet pour une manifestation de l'Auditorium du Louvre.

4.1.2. Au musée national Eugène Delacroix : billet pour une manifestation du musée national Eugène Delacroix.

4.2. Modalités d'achat des billets par téléphone

L'Acheteur effectue sa réservation par téléphone comme suit :

- **Pour l'Auditorium du musée du Louvre** : appeler au 01 40 20 55 00 pour commander les billets pour une manifestation. Une fois la réservation effectuée, un courriel est envoyé à l'Acheteur avec un lien de paiement lui permettant de régler la commande par carte bancaire. Après règlement de la commande, un courriel de confirmation est envoyé à l'Acheteur, comprenant un lien lui permettant d'éditer ses billets depuis son espace personnel. S'il n'a pas la possibilité de payer en ligne, l'acheteur est invité à se rendre sur place et acheter un billet dans la limite des places disponibles.
- **Au musée national Eugène Delacroix** : appeler au 01 44 41 86 50 pour réserver les billets pour une manifestation. Une fois la réservation effectuée, un courriel de confirmation est envoyé à l'Acheteur. Le paiement de la commande et le retrait des billets se font sur place le jour de la manifestation.

5. Modalités d'achat de billets sur place

5.1. Typologie des billets disponibles aux caisses

5.1.1. Au musée du Louvre

- Billet d'entrée au musée du Louvre
- Billet pour un audioguide
- Billet pour une visite-atelier
- Billet pour une visite-guidée
- Billet pour une manifestation de l'Auditorium du Louvre

5.1.2. Au musée national Eugène Delacroix

- Billet d'entrée au musée national Eugène Delacroix
- Billet pour un atelier du musée national Eugène Delacroix

- Billet pour une visite guidée du musée national Eugène Delacroix
- Billet pour une manifestation du musée national Eugène Delacroix

5.2. Typologie des billets disponibles aux distributeurs automatiques de billets au musée du Louvre

- Billet d'entrée au musée du Louvre
- Audioguide

5.3. Modalités d'achat sur place

L'achat s'effectue en caisse ou aux distributeurs automatiques de billets sous réserve des disponibilités. L'achat de billets sur place n'est pas garanti. En cas de période de haute fréquentation, le musée peut décider de rendre la réservation en ligne d'un billet d'entrée obligatoire.

L'EPML peut interrompre la vente de billets sur place pour assurer le bon fonctionnement du service public, notamment en cas de dépassement ou de risque de dépassement des jauges de fréquentation ou pour garantir la sécurité du public. L'information est portée à la connaissance de l'Acheteur sur le site internet du musée du Louvre louvre.fr.

Article 6 - Présentation des billets

Figurent sur le billet délivré par l'EPML :

- le prénom et le nom du porteur ;
- la nature de la prestation associée au billet ;
- 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.

Figurent en outre sur tout billet acheté en ligne :

- les conditions d'utilisation du e-billet ;
- la mention suivante : « Ce billet est nominatif, incessible et non modifiable. Il est valable une seule fois pour la prestation correspondante. N'achetez pas ce billet à un inconnu, il ne sera pas accepté aux contrôles. Toute sortie est définitive. »

Figurent en outre sur tout billet acheté en caisse ou *via* un distributeur automatique de billets la mention suivante : « Toute sortie est définitive. Ne peut être cédé. »

Article 7 - Conditions d'utilisation des billets

7.1. Les billets sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnées sur le billet. Aucun billet, y compris le billet acheté en ligne, ne constitue un coupe-file. En cas de retard au-delà de ce créneau horaire d'accès, les porteurs de billets sont soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les visiteurs sans billet.

Les billets achetés en caisses ou *via* les distributeurs automatiques de billets permettent un accès aux collections permanentes du musée du Louvre dans les deux (2) heures suivant l'heure d'achat ainsi

qu'aux collections et expositions du musée national Eugène Delacroix le jour de la visite au musée du Louvre ou le jour d'ouverture du musée national Eugène Delacroix qui suit.

7.2. Après paiement de la commande, aucune modification ou annulation ne peut être effectuée. Toutefois, les billets individuels pour un public bénéficiant de la gratuité ou pour des prestations gratuites peuvent être annulés par l'Acheteur.

7.3. Les billets individuels sont nominatifs, incessibles et non échangeables. Les billets individuels ne peuvent être achetés que par des particuliers.

7.4. L'accès à la prestation est soumis aux contrôles de billet suivants :

- au musée du Louvre : une vérification aux accès extérieurs ainsi qu'à l'entrée du Centre Dominique-Vivant Denon, puis une validation aux entrées des espaces muséographiques et des expositions temporaires ainsi qu'à l'entrée de l'Auditorium ;
- au musée national Eugène Delacroix : une vérification et une validation à l'entrée du musée.

Un document d'identité ou tout autre justificatif en cours de validité avec photographie peut être demandé dès l'accès aux files d'attente extérieures et à l'entrée des espaces muséographiques. En cas de non-présentation d'un tel document, l'accès à la prestation peut être refusé.

7.5. La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. L'accès à la prestation sera refusé à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

7.6. Le visiteur doit conserver son billet par devers lui durant toute la durée de la prestation.

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

7.8. Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait au blocage du billet et à des poursuites pénales par l'EPML.

7.9 L'EPML décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies à l'insu de l'Acheteur.

Article 8 – Tarifs

8.1. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande ou de l'achat sur place. L'EPML peut les modifier à tout moment.

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

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

8.4. Le visiteur bénéficiant d'un tarif Espace économique européen (EEE) pour le billet d'entrée au musée du Louvre ou d'un tarif réduit pour une activité ou une manifestation de l'Auditorium doit

présenter un justificatif en cours de validité, nominatif et avec photographie, lors du contrôle du billet. En cas de non-présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation est refusé et le visiteur est orienté vers l'espace de billetterie pour régulariser son billet.

8.5. Le visiteur bénéficiant d'une exonération doit procéder à une réservation gratuite en ligne, ou sous réserve de disponibilités, sur place. Il présente un justificatif en cours de validité, nominatif et avec photographie lors du contrôle du billet. En cas de non-présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation est refusé.

Article 9 - Modalités de paiement

9.1. 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.

9.2. Les moyens de paiement acceptés au musée du Louvre et au musée national Eugène Delacroix ainsi que leurs modalités d'acceptation sont établis par une décision de la Présidente-directrice, consultable à tout moment sur le site du musée du Louvre <https://www.louvre.fr/actes-administratifs>, dans la rubrique « règlements ».

9.3. Dès l'acceptation du paiement en ligne, l'Acheteur reçoit un courriel récapitulant sa commande et joignant le ticket CB client (à conserver et à produire en cas de contestation).

Conformément à l'article L. 541-15-10 du code de l'environnement, pour un achat aux caisses ou aux distributeurs automatiques des billets, la délivrance d'un reçu de paiement et/ou de ticket client CB est faite à la demande de l'Acheteur.

Article 10 - Sécurisation des paiements en ligne

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

10.2. 3D-Secure est un protocole de sécurité proposé par Visa, MasterCard et le GIE Cartes bancaires afin de renforcer la sécurité d'un paiement par une authentification forte et 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.

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

Article 11 - Traitement des demandes de remboursement

11.1. 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 à rétractation.

11.2. Un droit à remboursement est admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par l'EPML, d'incident d'exploitation, 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.

11.3. 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.

11.4. 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 de deux (2) mois à compter de la date de visite, au moyen du formulaire en ligne disponible sur louvre.fr 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.

11.5. Les détenteurs d'une contremarque « CSE » doivent adresser leur demande de remboursement à la personne morale auprès de laquelle ils l'ont acquise. Les modalités de remboursement sont fixées à l'article 5 des Conditions Générales de Vente à destination des Comités Sociaux et Economiques.

Article 12 - Contestation d'un débit bancaire

12.1. 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 24 h/24 et 7 jours/7). En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

12.2. 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 de compte ou l'établissement émetteur de la carte de paiement, dans un 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 13 - Traitement des données personnelles

13.1 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.

13.2. 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.

13.3. 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.

13.4. 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 12.2 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.

13.5. 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.

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

13.7. 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.

13.8. 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.

Il peut en outre demander la suppression de son compte depuis « mon espace » sur ticket.louvre.fr.

13.9. 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.

13.10. 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.

13.11. 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 louvre.fr.

Article 14 - Cookies

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. L'Acheteur est informé que, lors de sa navigation sur le site ticket.louvre.fr, des cookies peuvent être installés sur son terminal.

14.4. 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.

14.5. 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 15 - Responsabilité

15.1. Ni l'EPML, ni l'Acheteur ne sauraient être tenus pour responsables de toute inexécution des conditions générales de vente qui aurait pour origine un cas de force majeure.

15.2. 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, de 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.

15.3. L'Acheteur est seul responsable de l'utilisation, par lui-même ou par un tiers, des billets acquis.

15.4. En cas de non-respect des présentes conditions générales de vente par l'Acheteur, l'EPML peut refuser l'accès à la prestation concernée ou désactiver le compte client. L'Acheteur s'expose également à d'éventuelles poursuites pénales et/ou des pénalités financières.

Article 16 - Droit applicable - règlement des litiges

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

En cas de litige, entre l'EPML et l'Acheteur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, l'Acheteur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'EPML, à savoir AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'EPML.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

En cas de litige persistant, les juridictions compétentes pourront être saisies.

A Paris, le 12 février 2026
Laurence des Cars