



CONDITIONS GENERALES D'ADHESION AU PROGRAMME « Carte Louvre Education et Formation » (CLEF et CLEF +)

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 générales d'adhésion sont applicables à compter de leur publication.

Article 1 - Objet

Article 2 - Formules d'adhésion « Carte Louvre Education et Formation » (CLEF et CLEF+)

Article 3 - Modalités d'adhésion

Article 4 - Modalités de paiement

Article 5 - Modalités de délivrance des cartes

Article 6 - Présentation des cartes

Article 7 - Conditions d'utilisation des cartes

Article 8 - Tarifs

Article 9 - Sécurisation des paiements en ligne

Article 10 - Contestation d'un débit bancaire

Article 11 - Traitement des données personnelles

Article 12 - Cookies

Article 13 - Responsabilité

Article 14 - Droit applicable et règlement des litiges

Article 1 – Objet

1.1. Les présentes conditions générales d'adhésion ont pour objet de définir les modalités d'adhésion au programme CLEF ou CLEF+ par toute personne en remplissant les conditions (ci-après dénommée « l'Adhérent »).

1.2. L'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales d'adhésion au programme CLEF ou CLEF+.

La demande d'adhésion dans les conditions fixées à l'article 3 vaut acceptation par l'Adhérent des présentes conditions.

1.3. L'EPML peut adapter ou modifier à tout moment les présentes conditions générales d'adhésion. En cas de modification, les conditions applicables à une adhésion sont celles en vigueur au jour de l'envoi de la demande d'adhésion.

Article 2 – Formules d'adhésion « Carte Louvre Education et Formation » (CLEF et CLEF+)

2.1. Définition générale des cartes d'adhésion « Carte Louvre Education et Formation »

La Carte Louvre Education et Formation (CLEF) est un programme d'adhésion annuel dont l'objectif est de donner à l'Adhérent tous les outils pour réaliser une visite en groupe au musée du Louvre ou au musée national Eugène-Delacroix ou bâtir un projet d'éducation artistique ou culturelle en faveur des publics dont il a la charge.



La Carte est valable à titre individuel.

2.2. Caractéristiques des cartes d'adhésion

2.2.1. Il existe deux formules d'adhésion :

- la carte CLEF, gratuite ;
- la carte CLEF+, payante.

2.2.2. L'adhésion est valable un an à compter de la date d'émission de la carte.

2.2.3. Les différentes formules d'adhésion donnent droit aux prestations et réductions énumérées aux articles 2.2.3.1. et 2.2.3.2.

2.2.3.1. La formule d'adhésion CLEF ouvre droit aux prestations suivantes :

- accès gratuit et illimité au musée du Louvre et au musée national Eugène Delacroix, ainsi qu'à leurs expositions ;
- accès privilégié au musée du Louvre, par le Passage Richelieu, par la Porte des Lions et par l'entrée Carrousel ;
- accès à des visites en groupe gratuites sur réservation, le mardi, jour de fermeture du musée ;
- accès à des modules de formation pour découvrir le musée du Louvre, le musée national Eugène-Delacroix, leurs espaces et leurs collections, et être accompagné dans la préparation de sa visite. L'inscription aux formations est exclusivement réservée aux adhérents et s'effectue via l'espace adhérent sur le site de billetterie en ligne du musée, ticket.louvre.fr. Le calendrier des formations est disponible sur le site louvre.fr et communiqué dans la newsletter ;
- une priorité pour réserver une visite en groupe avec médiateur. L'information de la période de priorité est communiquée sur le site louvre.fr et via la newsletter.

2.2.3.2. La formule d'adhésion CLEF+ ouvre droit aux prestations mentionnées au 2.2.3.1 et aux prestations suivantes :

- l'accès gratuit pour l'Adhérent et un accompagnant aux collections permanentes du musée du Louvre et du musée national Eugène-Delacroix le samedi, sous réserve de la réservation d'un (1) billet d'accès gratuit au musée pour l'accompagnant ;
- l'accès gratuit pour l'Adhérent et un accompagnant aux expositions du hall Napoléon pendant les quinze (15) premiers jours d'ouverture sous réserve de la réservation d'un (1) billet d'accès gratuit à l'exposition pour l'accompagnant ;
- l'accès gratuit à des visites guidées exceptionnelles, spécialement organisées pour les adhérents CLEF+ ;
- une tarification réduite pour les manifestations Spectacles et Rencontres proposées à l'auditorium et en salles muséales du musée du Louvre et du musée national Eugène-Delacroix ;
- un tarif réduit pour l'abonnement à Grande Galerie, Le Journal du Louvre, ainsi que dans les boutiques et restaurants du musée du Louvre.

2.2.4. Les personnes éligibles à la Carte Louvre Education et Formation sont les enseignants des premier et second degrés et du supérieur ainsi que les professionnels ou bénévoles de l'éducation, du champ social, de la justice, de l'insertion, des collectivités territoriales, des associations, de la santé, de l'accessibilité et du handicap. Ces personnes doivent justifier d'un projet de visite en groupe au musée du Louvre ou au musée national Eugène-Delacroix, ou faire partie d'une structure conventionnée portant un projet avec ces musées.

Il s'agit notamment des personnes suivantes :

- « Professionnels ou bénévoles de l'éducation » : animateur scolaire et périscolaire, proviseur, principal, conseiller principal d'éducation, inspecteur, chargé de mission EAC, conseiller pédagogique, coordonnateur REP, ATSEM, AESH, AED, psychologue scolaire, éducateur de jeunes enfants, les personnels administratifs d'établissements scolaires ou universitaires, professeurs de conservatoire, parents-professeurs (école à la maison), etc. ;

- « Professionnels ou bénévoles du champ social, de la justice (DAP, DISP, PJJ), de l'insertion, des collectivités territoriales, des associations, de l'alphabétisation » : travailleur social, éducateur spécialisé, formateur en langue française étrangère (FLE), animateur, bénévole pour les sorties culturelles, surveillant pénitentiaire, conseiller et directeur pénitentiaire d'insertion et de probation, coordinateur culturel, référent de parcours PRIJ, CEF, PJJ, etc. ;
- « Professionnels ou bénévoles de la santé, de l'accessibilité et du handicap » : personnels soignants ou administratifs des hôpitaux, des EHPAD, des CMPP et des IME, aide-soignant, kinésithérapeute, médecin, psychologue, psychomotricien, infirmier, ergothérapeute, éducateur spécialisé, etc.

Les adhérents peuvent se voir proposer des offres, avantages ou événements spécifiques en fonction de leur situation (décrite à l'article 2.2.4.) ou en fonction du public qu'ils accompagnent.

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

- les enseignants conduisant leurs élèves ;
- les autres personnes mentionnées au 2.2.4, ayant suivi une formation programmée par l'EPML, dans le cadre de visites en groupe pour des publics bénéficiaires de l'éducation, du champ social et de l'accessibilité.

2.2.6. Le droit de parole est obligatoire pour réserver une visite en groupe autonome au musée, et prendre la parole devant son groupe dans le cadre de cette visite. Il est à retirer sur place, le jour de la visite, à l'Accueil des groupes.

Article 3 – Modalités d'adhésion

3.1. Pour effectuer une demande d'adhésion, le demandeur complète le formulaire d'adhésion en ligne ou sur le support papier tenu à sa disposition par l'EPML, en joignant les justificatifs détaillés à l'article 3.2.

Le formulaire en ligne est accessible en ligne sur [louvre.fr](https://www.louvre.fr/se-former-et-transmettre) : <https://www.louvre.fr/se-former-et-transmettre>

Le formulaire papier est à renvoyer, accompagné des justificatifs, à l'adresse « Musée du Louvre – Adhésion Carte Louvre Education et Formation – 75058 PARIS CEDEX 01 ».

3.2. Une demande d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion complète est composée :

- du bulletin d'adhésion entièrement complété, mentionnant le type de public que le demandeur souhaite accompagner au musée ;
- d'un justificatif d'activité de moins de six (6) mois : copie du Pass Education délivré par le ministère chargé de l'éducation nationale et de la jeunesse, bulletin de salaire, contrat de travail ou lettre sur papier à en-tête, signée et tamponnée mentionnant le nom de la structure, l'activité de la structure, les coordonnées du demandeur, la fonction et les missions en lien avec l'accompagnement du public ;
- d'une photo d'identité prise de face, sur fond neutre, au format JPG.

3.3. L'EPML peut refuser toute demande incomplète ou toute demande de personne ne répondant pas aux critères d'éligibilité au programme d'adhésion.

3.4. Le traitement de la demande par l'EPML ne sera effectif qu'à réception de l'intégralité des documents mentionnés au 3.2. La demande passe au statut « en cours de traitement ».

3.5. Une fois la demande traitée, l'Adhérent reçoit sa carte selon les modalités établies à l'article 5 ou, dans le cas d'une adhésion CLEF+, est invité par courriel à procéder au règlement dans les conditions fixées à l'article 4.



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.

4.1. Le règlement d'une adhésion CLEF+ peut s'effectuer :

- par 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 » ;

- par virement bancaire : le RIB du musée du Louvre sera fourni au demandeur par courriel, une fois la demande complète d'adhésion reçue par l'EPML. Le règlement 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'Adhérent doit porter en objet de son virement la mention correspondant au type de prestation achetée (ADH-CLEF) suivie du nom ou des initiales de l'Adhérent (8 caractères maximum) et en informer l'EPML à agence.comptable@louvre.fr.

A réception du virement ou de l'acceptation de la carte bancaire, l'Adhérent reçoit un courriel récapitulant sa commande et joignant le ticket CB client (à conserver et à produire en cas de contestation).

4.2. En cas de renouvellement d'adhésion dans une période comprise entre quinze (15) jours avant la date d'expiration de la carte et deux (2) mois après la date d'expiration de la carte, l'Adhérent pourra bénéficier du tarif préférentiel fixé par la grille tarifaire en vigueur à la date de la demande de renouvellement d'adhésion, que ce soit pour le renouvellement d'une CLEF+, ou pour le passage d'une CLEF à une CLEF+.

4.3. En cas de changement d'offre hors de la période mentionnée à l'article 4.2, le tarif préférentiel de renouvellement ne pourra pas être appliqué.

Article 5 - Modalités de délivrance des cartes

5.1. La demande d'adhésion est traitée par l'EPML dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande d'adhésion complète, et du paiement le cas échéant. Une fois traitée, la demande est considérée comme « acceptée et envoyée ». En cas de demande incomplète, un courriel est envoyé au demandeur afin de fournir les éléments manquants. La demande est alors placée en attente jusqu'à réception des éléments manquants.

5.2. Les cartes délivrées sont exclusivement éditées au format dématérialisé.

5.3. La carte CLEF ou CLEF+ dématérialisée est envoyée à l'Adhérent par courriel à l'adresse électronique indiquée sur le bulletin d'adhésion dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande d'adhésion complète, et du paiement le cas échéant. La carte CLEF ou CLEF+ est également disponible à tout moment depuis son espace adhérent.

5.4. En cas de fermeture prolongée exceptionnelle du musée du Louvre, la carte sera délivrée dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réouverture.

Article 6 - Présentation des cartes

La carte CLEF ou CLEF+ contient les informations suivantes :

- identification du titulaire : nom, prénom et photographie récente ;
- numéro d'adhérent ;
- QR Code ;
- date de fin de validité de l'adhésion.



Article 7 - Conditions d'utilisation des cartes

7.1. La carte d'adhésion est strictement personnelle et incessible. Seuls les titulaires de la carte d'adhésion en cours de validité pourront disposer de l'accès au musée du Louvre et au musée national Eugène Delacroix et des avantages dédiés aux Adhérents. L'EPML peut demander à l'Adhérent un document d'identité complémentaire lors du contrôle d'accès.

7.2. Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire une carte d'adhésion de quelque manière que ce soit. Toute personne qui produirait illégalement une carte CLEF ou CLEF+ contrefaite et/ou l'utiliserait s'exposerait à des poursuites pénales.

7.3. Il est strictement interdit de faire un usage commercial de la carte CLEF ou CLEF+.

7.4. L'EPML se réserve le droit de contrôler la carte en cours de validité :

- pour l'accès aux collections et expositions du musée du Louvre et du musée national Eugène-Delacroix. En cas de possession d'une carte frauduleuse, périmée, ou dont l'identité figurant sur la carte ne correspondrait pas à celle de son porteur, ce dernier se verra refuser l'accès aux collections et expositions et devra s'acquitter d'un droit d'entrée au tarif en vigueur, dans la limite des places disponibles ;
- pour l'accès aux formations. En cas de possession d'une carte frauduleuse, périmée ou dont l'identité figurant sur la carte ne correspondrait pas à celle de son porteur, ce dernier se verra refuser l'accès aux formations et ne pourra en aucun cas participer ou acheter un billet pour la formation ;
- pour l'accès aux offres pour lesquels un tarif réduit est proposé. En cas de possession d'une carte frauduleuse, périmée ou dont l'identité figurant sur la carte ne correspondrait pas à celle de son porteur, ce dernier se verra refuser l'accès à l'offre, sans qu'il ne puisse être effectué de remboursement partiel ou complet de l'achat effectué à tarif réduit.

7.5. En cas de non-respect du règlement de visite de l'EPML ou des présentes conditions générales d'adhésion, l'EPML peut immédiatement rendre la carte invalide, sans remboursement au titre de la période restant à courir. L'Adhérent se verra refuser le droit d'obtenir un duplicata de sa carte et celui d'adhérer à nouveau à la carte CLEF ou CLEF+.

Article 8 - Tarifs

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

Article 9 - Sécurisation des paiements en ligne

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

9.2. 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.

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

Article 10 - Contestation d'un débit bancaire

10.1. En cas de contestation en raison du vol ou de la perte de la carte de paiement, l'acheteur doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro indiqué par l'établissement émetteur de la carte de paiement



ou au 0 892 705 705 (service ouvert 24h/24 et 7jours/7). En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

10.2. En cas de constatation d'une opération de paiement non autorisée et débitée sur son compte bancaire, l'acheteur doit, sans tarder, en informer son établissement teneur de 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 11 - Traitement des données personnelles

11.1. L'Adhérent 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'Adhérent. La base légale de ce traitement est contractuelle.

11.2. Ces données sont nécessaires au traitement de la commande de l'Adhérent par l'EPML. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

11.3. Les données fournies par l'Adhérent sont traitées par le musée du Louvre pour les finalités suivantes :

- gestion de la commande ;
- finalisation de la transaction ;
- l'accès au musée du Louvre et la réalisation des prestations liées à l'adhésion ;
- gestion des relations avec l'Acheteur ;
- envoi d'informations et de sollicitations à l'Adhérent ; l'Adhérent 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.

11.4. Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- les données relatives aux paiements effectués par l'Adhérent, notamment données bancaires, sont conservées, du fait du délai légal mentionné à l'article 10.2 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.

11.5. 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.

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

11.7. 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'Adhérent 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'Adhérent 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.

11.8. Pour exercer ses droits, l'Adhérent 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'Adhérent et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité de l'Adhérent, l'EPML pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'Adhérent.

11.9. L'Adhérent 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.

11.10. L'Adhérent 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.

11.11. Pour en savoir plus sur les engagements de l'EPML en matière de protection des données personnelles, l'Adhérent peut consulter la politique de protection des données personnelles de l'EPML, accessible en ligne sur le site louvre.fr.

Article 12 - Cookies

12.1. Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur du terminal de l'Adhérent 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'Adhérent utilise pour consulter ou voir s'afficher un site, une application, un contenu publicitaire, etc.

12.2. 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.

12.3. L'Adhérent est informé que, lors de sa navigation sur contact.louvre.fr, des cookies peuvent être installés sur son terminal.

12.4. Le site contact.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.

12.5. Pour voir le détail des cookies disponibles sur le site contact.louvre.fr, comprendre ce que sont les cookies, et en savoir plus sur quelle utilisation en est faite et comment les gérer, l'Adhérent peut consulter la politique cookies de l'EPML, accessible en ligne sur le site louvre.fr.

Article 13 - Responsabilité

13.1. Ni l'EPML, ni l'Adhérent ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution des conditions générales d'adhésion qui aurait pour origine un cas de force majeure.

13.2. Sauf dysfonctionnement du site louvre.fr qui lui serait imputable, l'EPML ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de demande, de traitement de la demande, de téléchargement ou d'impression de la carte, soit du fait de l'Adhérent, 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.

13.3. L'Adhérent est seul responsable de l'utilisation de sa CLEF ou sa CLEF+ par lui-même ou par un tiers.



Article 14 - Droit applicable - règlement des litiges

Les présentes conditions générales d'adhésion sont régies par la loi française.

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

A défaut d'accord amiable, l'Adhérent a la possibilité, lorsqu'il est un consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, 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