

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION, DE VENTE ET D'UTILISATION DES CONTREMARQUES A DESTINATION DES COMITES SOCIAUX ET ECONOMIQUES

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 présentes conditions générales de vente

Article 3 – Modalités de commande et d'obtention des contremarques

Article 4 – Modalités de paiement

Article 5 – Modalités d'annulation et de remboursement

Article 6 – Contestation d'un débit bancaire

Article 7 – Traitement des données personnelles et cookies

Article 8 – Responsabilité

Article 9 – Droit applicable - Règlement des litiges

Article 1 - Objet

- 1.1. Les présentes conditions générales de réservation, de vente et d'utilisation (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les modalités de réservation, d'achat et d'utilisation de contremarques auprès du service de vente et de réservation à distance de l'EPML par tout comité social et économique (ci-après « l'Acheteur ») en vue de leur redistribution à tout salarié de l'entreprise (ci-après « le visiteur final »).
- 1.2. 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. Les modalités d'utilisation d'une contremarque par le visiteur final sont régies par les CGV à destination des visiteurs individuels.

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

- 2.1. L'offre de contremarque s'adresse aux Comités sociaux et économiques (CSE), entendus comme les personnes morales de droit privé ou de droit public chargées de l'action sociale et culturelle en milieu professionnel.
- 2.2. Les contremarques concernées par les présentes conditions générales de vente sont à échanger sur le site de billetterie officielle du musée du Louvre ticket.louvre.fr par le visiteur final contre des billets individuels d'entrée au musée du Louvre, permettant l'accès :
 - aux collections permanentes et expositions temporaires du musée du Louvre ;

- 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.

2.3. Les contremarques ont une durée de validité d'un an à compter de leur date d'achat. La contremarque doit être utilisée par le visiteur final avant la fin de sa validité. L'Acheteur ne peut pas demander de remboursement à l'expiration de ce délai.

La contremarque comporte un numéro unique utilisable une (1) seule fois.

2.4. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. L'EPML peut les modifier à tout moment. Ils sont consultables sur le site internet du musée du Louvre [louvre.fr](https://www.louvre.fr)

Article 3 - Modalités de commande et d'obtention des contremarques

3.1. Pour effectuer une commande de contremarques, l'Acheteur doit compléter 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.

3.2. L'Acheteur doit pouvoir justifier par tout document valide qu'il est éligible à l'offre de contremarques en application de l'article 2.1. A défaut, l'EPML peut refuser de lui délivrer des contremarques.

3.3. L'offre est accessible, dans la limite des quotas disponibles, à partir d'un minimum d'achat de vingt (20) contremarques jusqu'à un maximum d'achat de deux cents (200) contremarques par commande. L'offre est limitée à deux (2) commandes maximum par année civile par l'Acheteur.

3.4. A la réception du formulaire mentionné au 3.1 complété, l'EPML adresse par courriel à l'Acheteur :
- une confirmation de la commande et un rappel des modalités de paiement décrites à l'article 4 ;
- ou un refus en cas d'indisponibilité du volume demandé.

3.5. L'Acheteur est tenu de transmettre le numéro de la contremarque et sa date de fin de validité au visiteur final. Une fois utilisé par le visiteur, le numéro de contremarque sera désactivé.

3.6. 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 Delacroix.

3.7. L'EPML peut désactiver ou supprimer le compte de l'Acheteur si ce dernier ne respecte pas les présentes CGV.

Article 4 – Modalités de paiement

4.1. 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.

4.2. 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 0 0035 291. L'Acheteur doit porter en objet de son virement la mention correspondant au type de prestation achetée (CSE) suivie du numéro de la commande correspondante. En l'absence du numéro de commande dans le libellé du virement, l'EPML ne pourra traiter la demande et le paiement ne sera pas accepté ;

- la carte bancaire *via* un lien sécurisé transmis par courriel. Le lien de paiement est valide pendant 24h. 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 ».

4.3. Le paiement par virement doit être effectué sous quinze (15) jours après l'envoi de la demande de paiement par l'EPML. A l'issue de ce délai, sans réception du paiement de la part de l'Acheteur, la commande est annulée.

Le règlement par carte bancaire doit être effectué sous vingt-quatre (24) heures à compter de la réception du lien de paiement envoyé par l'EPML.

4.4. A réception du virement ou de l'acceptation de la carte bancaire, l'Acheteur reçoit une confirmation de paiement et les numéros de contremarques par courriel.

Article 5 - Modalités d'annulation et de remboursement

5.1. Tout achat est ferme et définitif. Les contremarques ne sont ni remboursables ni échangeables ni modifiables, à l'exception des cas mentionnés à l'article 5.2.

5.2. Traitement des demandes de remboursement

5.2.1. 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.

5.2.2. 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 du visiteur final n'ait pas été scanné. L'Acheteur est responsable du traitement des demandes de remboursement des visiteurs finaux.

5.2.3. Les demandes de remboursement des contremarques 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 contremarque ;
- du numéro de billet, du numéro de commande ou du billet non scanné.

Les remboursements peuvent également être effectués à l'initiative de l'EPML.

Article 6 - Contestation d'un débit bancaire

6.1. 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.

6.2. 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 7 - Traitement des données personnelles et cookies

7.1. Traitement des données personnelles

7.1.1. 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.

7.1.2. 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.

7.1.3. Les données fournies par l'Acheteur sont traitées par l'EPML pour les finalités suivantes :

- gestion de la commande ;
- finalisation de la transaction ;
- gestion des relations avec l'Acheteur ;
- envoi d'information et de sollicitations à l'Acheteur ; l'Acheteur peut à tout moment signaler son souhait de ne plus recevoir ces informations et sollicitations en cliquant sur un lien de désabonnement au sein des communications reçues ;
- réalisation d'études statistiques.

7.1.4. 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 6.2. 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.

7.1.5. 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.

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

7.1.7. 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.

7.1.8. Pour exercer ses droits, l'Acheteur peut adresser une demande par courrier postal au Musée du Louvre, 75058 Paris Cedex 01, ou par courriel à l'adresse suivante: donneespersonnelles@louvre.fr

Cette demande doit comprendre les coordonnées de l'Acheteur et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité de l'Acheteur, l'EPML pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'Acheteur.

7.1.9. 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.

7.1.10. 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.

7.1.11. 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 louvre.fr.

7.2. Cookies

7.2.1. 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.

7.2.2. 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.

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

7.2.4. 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.

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

Article 8 - Responsabilité

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

8.2. Sauf dysfonctionnement du site louvre.fr qui lui serait imputable, l'EPML ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'édition de la contremarque, 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 les contremarques et la confirmation de l'achat à la fin de la commande.

8.3. L'EPML n'est pas responsable de l'utilisation des contremarques.

Article 9 - Droit applicable - règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente 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 2 décembre 2025
Laurence des Cars