

# Paris Musées - Conditions générales de vente en ligne de produits de billetterie

## PREAMBULE

### ARTICLE 1 – OBJET

### ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS VENDUS EN LIGNE

### ARTICLE 3 – PROCESSUS DE LA COMMANDE

### ARTICLE 4 - TARIFS

### ARTICLE 5 – LA VENTE DES PRESTATIONS D'ADHESION

### ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT

### ARTICLE 7 – CONDITIONS D'UTILISATION

### ARTICLE 8 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### ARTICLE 9 - ANNULATION, REMBOURSEMENT

### ARTICLE 10 - RESPONSABILITE

### ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

### ARTICLE 12 – SERVICE CLIENT

### ARTICLE 13 – DISPOSITIONS FINALES

## PREAMBULE

Les présentes conditions sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## ARTICLE 1 – OBJET

1. Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre :

L'Etablissement public Paris Musées (ci-après dénommé « Paris Musées »), établissement public à caractère administratif créé par la délibération 2012 SG 153 / DAC 506 du Conseil de Paris, en date des 19 et 20 juin 2012, enregistré sous le n°SIRET 200 032 779 00015 et le code APE n°9102Z, dont le siège est domicilié 27 rue des Petites Ecuries 75010 Paris,

Et

toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l' « Acheteur ») achetant des billets individuels sur le site de vente en ligne de billets <https://www.billetterie-parismusees.paris.fr/> ou des prestations de groupes sur le site de vente en ligne <https://www.billetteriegroupe-parismusees.paris.fr/>

Elles ne s'appliquent donc pas aux :

- ventes sur place ;
- ventes en nombre (billetterie professionnels et ventes au siège).

L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et irrévocable de l'Acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Paris Musées se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment et sans préavis les présentes conditions générales de vente. Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la passation de la commande.

## 2. Définitions

Tous les termes ci-après définis, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :

- « Site » : désigne le site de vente en ligne de billets <https://www.billetterie-parismusees.paris.fr/> et le site de vente en ligne des prestations de groupes <https://www.billetteriegroupe-parismusees.paris.fr/>
- « Billet » : désigne le ticket d'entrée permettant d'accéder dans l'un des établissements de Paris Musées, quel que soit son support, acheté par le Client sur le Site. Les tarifs des Billets sont disponibles sur le Site. Le tarif applicable est celui en vigueur le jour de la commande.
- « Acheteur » : désigne toute personne effectuant un achat de Billet sur le Site et ayant accepté les Conditions Générales de Vente.
- « Conditions Générales de Vente » : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets.
- « Visiteur » : désigne la personne se présentant à l'entrée de l'un des établissements de Paris Musées munie d'un Billet.

## ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS VENDUS EN LIGNE

2.1 Les billets proposés sur le Site sont pour les prestations suivantes :

- Entrée pour l'un des établissements de Paris Musées permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires;
- Location de l'audioguide des Catacombes de Paris (inclus dans le billet) ;
- Prestations à caractère de médiation : visites guidées, activités et ateliers (liste non exhaustive) ;
- Prestations à caractère événementiel : spectacles, concerts, conférences (liste non exhaustive);
- Prestations de groupes ;
- Adhésions annuelles : cartes duos, solos et jeunes ;
- Prestations en ligne : streaming, visites virtuelles, mooc (liste non exhaustive) ;
- Dons en ligne

**2.2** Le nombre de Billets vendus en ligne par commande et par personne est limité à 5 pour l'ensemble des produits proposés. Les commandes au-delà de ce volume sont strictement interdites.

Les achats de Billets s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, le site informe, l'acheteur de la disponibilité des billets souhaités au moment de la passation de sa commande.

**2.3** Les mentions suivantes sont portées sur les Billets délivrés par Paris Musées :

- Nom et/ou le logo du musée (l'un des 14 établissements de Paris Musées) ;
- Nom de la prestation vendue ;
- Dates et horaires de la prestation ;
- Type de tarif et montant en euros net de taxes ;
- La date d'achat du billet ;
- Le code-barres permettant sa validation à l'entrée du musée ;
- Le numéro du billet attribué par le système informatique ;
- Le numéro du dossier d'achat attribué par le système informatique ;
- L'identité de l'Acheteur (rempli par l'Acheteur au moment de la commande) ;
- L'identité du Bénéficiaire du billet (rempli par l'Acheteur au moment de la commande) ;
- La garantie d'accès prioritaire sur la durée du créneau de visite;
- Un rappel des conditions générales de ventes ;
- D'éventuelles précisions sur les conditions d'utilisation du billet et d'accès à la prestation commandée.

Ces mentions concernent le site de vente en ligne de billets <https://www.billetterie-parismusees.paris.fr/> exclusivement.

## **ARTICLE 3 – PROCESSUS DE LA COMMANDE**

L'Acheteur effectue son achat de Billet en ligne comme suit :

1. Créer un compte sur le Site en renseignant ses coordonnées, ou bien s'identifier si un compte a déjà été créé ;
2. Choisir sa (ses) prestation(s) sur le Site ;
3. Sélectionner la date de visite et l'horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les créneaux disponibles. Lorsqu'un créneau n'est plus disponible, il est affiché comme complet à l'aide d'un indicateur de couleur :
  - Le vert signifie qu'il reste encore des créneaux ;
  - L'orange signifie qu'il n'en reste que peu ;
  - Le rouge signifie qu'il n'y a plus de disponibilités.

Paris Musées met en vente sur son Site une quantité de billets prédéfinie. Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.

4. Choisir dans le menu déroulant la quantité de Billets souhaités puis cliquer sur « ajouter au panier ». La/les prestations(s) sélectionnées sont sauvegardées dans le panier pendant 14 minutes.
5. Afin de valider la commande cliquer sur « acheter maintenant ». Un récapitulatif de commande s'affiche ; si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection des Billets ;
6. Renseigner ses coordonnées ;
7. Accepter les Conditions Générales de Vente et cliquer sur « paiement » ;

8. Procéder au paiement par carte bancaire en s'identifiant, le cas échéant, selon la norme 3D Secure par la saisie du code transmis par sa banque ;
9. Si le paiement est accepté une confirmation de commande s'affiche et l'Acheteur reçoit un courriel récapitulatif avec son (ses) Billet(s) en format pdf ;
10. L'Acheteur imprime son (ses) Billet(s) ou les télécharge sur son téléphone mobile.

Tant que le paiement n'a pas été enregistré, l'Acheteur a la possibilité de modifier le contenu de sa commande. Une fois le paiement confirmé, aucune annulation ou modification n'est possible par l'Acheteur.

## **ARTICLE 4 - TARIFS**

Les prix des Billets sont indiqués en euros nets de taxes.

Le Visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou de la gratuité devra présenter aux contrôles des titres d'accès aux prestations, le justificatif afférent en cours de validité, nominatif et avec photographie. En cas de non présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation sera refusé.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. Paris Musées se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

Les tarifs, les conditions de réduction et d'exonération du droit d'entrée sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.parismusees.paris.fr/fr/votre-visite/tarifs>

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.

## **ARTICLE 5 – LA VENTE DES PRESTATIONS D'ADHESION**

La prestation d'adhésion dit « carte Paris Musées » offre un accès illimité pendant un an aux expositions temporaires présentées dans les musées de la Ville de Paris (sauf Catacombes et Crypte archéologique de l'Île de la Cité).

Il existe différents types de cartes Paris Musées :

- Solo 1 an ;
- Duo 2 ans ;
- Jeune (18-26 ans) 1 an.

**5.1** La carte Paris Musées Solo et la carte Paris Musées Jeune offre à son titulaire un accès illimité pendant un an aux expositions temporaires présentées dans les musées de la Ville de Paris (sauf Catacombes et Crypte archéologique de l'Île de la Cité). La carte Paris Musées Solo est nominative : seul son titulaire peut l'utiliser pour accéder lui-même aux collections. Un contrôle d'identité pourra être effectué sur place. Les avantages connexes à la carte sont exclusivement réservés au titulaire.

**5.2** La carte Paris Musées duo offre à son titulaire ainsi qu'à un invité de son choix, un accès illimité pendant un an aux expositions temporaires présentées dans les musées de la Ville de Paris (sauf Catacombes et Crypte archéologique de l'Île de la Cité). La carte Paris Musées Duo est nominative : son titulaire doit obligatoirement être présent(e) pour accéder aux

collections. L'accompagnant (e) ne sera pas accepté seul(e). Un contrôle d'identité pourra être effectué sur place. Les avantages connexes à la carte sont exclusivement réservés au titulaire.

**5.3** Avant de valider le paiement, l'Acheteur a la possibilité de choisir le format de sa carte :  
- ETICKET : La carte doit être imprimée sur du papier A4 blanc, sans modification de sa taille et présentant une bonne qualité d'impression. Les cartes Paris Musées téléchargées sur téléphone mobile sont également acceptées. Attention : chaque carte est unique, personnalisée et fera l'objet d'un contrôle dans les établissements de Paris Musées.  
- MTICKET : La carte n'a pas besoin d'être imprimée : une fois téléchargée dans le téléphone mobile, elle peut être présentée directement sur place.

Les cartes physiques ne sont pas disponibles sur le site de vente en ligne.

**5.4** La carte est valable un an à compter de sa date de début de validité. Il est possible pour l'Acheteur de choisir lui-même sa date de début de validité à l'aide du calendrier du Site. Toute commande est définitive, il n'y a pas de possibilité de modifier la date de validité ultérieurement. En cas de renouvellement, le titulaire bénéficie du prolongement d'un an à compter de la date d'expiration de son ancienne carte.

**5.5** Le tarif réduit pour l'achat d'une carte Paris Musées n'est pas proposé sur le Site. Pour en bénéficier, l'Acheteur doit déposer une demande d'adhésion par courrier ou acheter sa carte Paris Musées directement dans un des établissements de Paris Musées, muni de sa pièce justificative.

**5.6** Pour l'achat d'une carte Paris Musées Jeune, l'Acheteur doit télécharger un justificatif sur le Site : soit une image JPEG, un pdf ou un word, qui ne doit pas dépasser pas la taille de 5 Mo. Sans l'ajout d'un justificatif, l'Acheteur ne pourra pas procéder au paiement.

**5.7** Dans le cas d'un vol, un duplicata sera envoyé gratuitement sur présentation d'une déclaration de vol. Cette démarche peut être réalisée dans l'un des établissements de Paris Musées.

**5.8** Toute commande est définitive. La Carte Paris Musées n'est pas remboursable.

Ces mentions concernent le site de vente en ligne de billets <https://www.billetterie-parismusees.paris.fr/> exclusivement.

## **ARTICLE 6 – MODALITES DE PAIEMENT**

Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

Le paiement des Billets sur le Site s'effectue par carte bancaire exclusivement. Les cartes les plus utilisées pour le paiement d'une commande en billetterie sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard / American Express. Le compte bancaire de l'Acheteur est débité dès la validation finale de la commande.

Paris Musées utilise un module de paiement sécurisé en ligne certifié par les autorités internationales intégré à la solution de vente et réservations.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS**

**7.1** Le Billet est imprimable dès réception du courriel de confirmation de la commande énoncé à l'article 3 et est téléchargeable depuis un lien hypertexte précisé dans ledit courriel. Le Billet est directement téléchargeable et imprimable également depuis l'espace Client sur le Site. Le Billet doit avoir été imprimé par l'Acheteur préalablement à la visite, sans modification de la taille d'impression, pleine page sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso. L'impression du Billet sur place n'est en aucun cas possible. Les Billets téléchargés sur téléphone mobile sont également acceptés. A chaque prestation achetée correspond un Billet. Les Billets partiellement ou mal imprimés, endommagés ou illisibles ne sont pas valides.

Ils ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation. Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un Billet de quelque manière que ce soit.

**7.2** Les Billets sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnées. Un Billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie est définitive.

**7.3** Chaque Billet acheté en ligne est personnel, nominatif et incessible. La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Paris Musées se réserve le droit de contrôler l'identité du porteur de billet et d'interdire l'accès au site en l'absence de justificatif.

**7.4** L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du Billet. Il est pourvu d'un code-barres et est contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code-barres par les agents de contrôle. Le Visiteur doit conserver son Billet pendant toute la durée de la prestation.

**7.5** Les billets individuels sont non échangeables et ne peuvent être revendus. Les billets individuels sont achetés par les utilisateurs finaux. Les billets individuels ne peuvent être achetés que par des particuliers. Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

**7.6** Les prestations groupes et leurs billets sont non échangeables. Ces prestations ne peuvent faire l'objet d'une revente sur une plateforme tierce à la personne physique ou morale à l'origine de la commande quelles que soient les modalités de commercialisation (connexion API ou tout type d'interface notamment). Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait ou revendrait sur une plateforme tierce s'exposerait à des poursuites pénales.

Pour rappel, l'article 313-6-2 du Code pénal prohibe « *Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000 € d'amende. Cette peine est portée à 30 000 € d'amende en cas de récidive* ».

**7.7** Afin de prévenir la fraude au paiement et toutes demandes anormales, Paris Musées se réserve le droit d'enclencher un processus de vérification d'identité de l'Acheteur dès lors qu'il manifeste un comportement d'achat anormal tel qu'un nombre important de billets achetés ou de dossiers d'achat effectués. En cas d'absence de réponse de l'Acheteur dans un délai de 7 jours, une relance par mail est effectuée par Paris Musées. Si cette relance reste sans réponse de la part de l'Acheteur dans un délai de 7 jours, ou que les informations

transmises ne sont pas correspondantes, Paris Musées se réserve le droit d'annuler la ou les commande(s).

Paris Musées décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies, y compris dans l'enceinte des établissements de Paris Musées. En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, Paris Musées se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée

## **ARTICLE 8 – DONNEES PERSONNELLES**

### **8.1 – Données personnelles**

L'Acheteur est informé que ses données à caractère personnel collectées via le Site sont utilisées par Paris Musées qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données »).

Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel suivantes sont demandées à l'Acheteur : nom, prénom, mail, langue préférée, nationalité, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale et informations bancaires permettant le paiement en ligne. Seules les données identifiées avec un astérisque sont obligatoires et nécessaires au traitement. À défaut, la demande de l'Acheteur ne pourra pas être prise en compte.

Les données à caractère personnel de l'Acheteur sont collectées pour les finalités suivantes :

- la gestion des Commandes et des relations avec l'Acheteur ;
- l'envoi des lettres d'information de Paris Musées par courrier électronique (sous réserve de l'acceptation préalable de l'Acheteur). L'Acheteur peut à tout moment se désinscrire en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans chaque courriel.

Dans ce cadre, la base légale du traitement est soit contractuelle lorsqu'il s'agit de gérer les achats soit, fondée sur le consentement pour ce qui concerne l'inscription de l'Acheteur à la lettre d'information de Paris Musées. Les données enregistrées sont réservées à l'usage des services habilités de Paris Musées et peuvent être communiquées à ses prestataires sous-traitant qui interviennent dans le processus d'achat des billets.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées pour les durées suivantes :

- 3 ans à partir de votre dernière interaction avec Paris Musées depuis votre espace personnel ;
- En cas d'abonnement à la lettre d'information pendant la durée de l'abonnement.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données, l'Acheteur dispose sur ses données, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement. Il dispose également du droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère

personnel, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. De plus, il peut définir des directives anticipées sur le traitement de ses données personnelles post mortem.

Pour exercer ces droits, l'Acheteur peut, en justifiant de son identité par tout moyen, adresser un courrier électronique à partir du formulaire de contact accessible sur le site de Paris Musées ou du musée concerné ou en adressant un courrier à Paris Musées (27, rue des Petites Écuries – 75010 Paris).

En cas de non réponse de Paris Musées, l'Acheteur peut contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles de la Ville de Paris en envoyant un message à [dpd.paris@paris.fr](mailto:dpd.paris@paris.fr).

Si l'Acheteur estime, après avoir contacté Paris Musées, que ses droits « Informatique et Libertés » mentionnés ci-dessus ne sont pas respectés, il peut contacter la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

## **ARTICLE 9 – ANNULATION, REMBOURSEMENT ET ECHANGES**

**9.1** Conformément à l'article L 121-21-8-12° du Code de la Consommation, les Billets d'entrée ou de prestations pour un musée ne font pas l'objet d'un droit de rétractation.

**9.2** Les Billets sont incessibles, non modifiables, non échangeables et ne peuvent être revendus.

**9.3** Tout Billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation ou de modification par Paris Musées de la prestation à laquelle ouvre droit le Billet et dans les conditions définies à l'article 9.4. L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 11.

**9.4** En raison d'impératifs de sécurité des personnes et des biens, Paris Musées se réserve le droit de fermer un ou plusieurs de ses sites ou de modifier leurs horaires d'ouverture. En cas d'annulation ou de modification par Paris Musées de la prestation figurant sur le Billet, l'Acheteur sera contacté dans les meilleurs délais pour l'en informer et si possible lui proposer le report de la prestation concernée. Si le report est impossible, l'Acheteur pourra obtenir le remboursement du prix du Billet à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. Il devra en faire la demande dans un délai de trois (3) mois à compter de la date d'annulation ou de modification de la prestation, sur présentation du Billet non utilisé et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire avec sa date d'expiration), par courriel ou par courrier adressé à :

Paris Musées - Régie de Paris Musées - SAV  
27 rue des Petites Ecuries, 75010 Paris

Ce remboursement n'interviendra qu'en faveur de l'Acheteur initial contre remise du Billet.

## **ARTICLE 10 - RESPONSABILITE**

**10.1** Paris Musées ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les Billets qui

serait imputable soit au fait de l'Acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 11 des présentes Conditions Générales de Vente.

**10.2** Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, Paris Musées 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.

**10.3** Paris Musées ne pourrait être tenu responsable de l'usage des Billets achetés, l'Acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

## **ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE**

L'Acheteur et Paris Musées ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure tel que défini par l'article 12 18 du code civil et considéré comme tel par la jurisprudence et les tribunaux français.

## **ARTICLE 12 – SERVICE CLIENT**

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du Site, les conditions d'utilisation des Billets ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des Billets, l'Acheteur peut contacter le service client :

- par email à l'adresse [parismuseesquestions.billetterie@paris.fr](mailto:parismuseesquestions.billetterie@paris.fr) ,
- via le formulaire accessible en ligne
- par courrier postal à l'adresse

Paris Musées - Régie de Paris Musées - SAV  
27 rue des Petites Ecuries, 75010 Paris

## **ARTICLE 13 – DISPOSITIONS FINALES**

Tout Visiteur est soumis aux règlements de visite des établissements de Paris Musées.

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française.

En cas de litige ou de réclamation, l'Acheteur s'adressera en priorité à Paris Musées pour obtenir une solution amiable. Les litiges sont de la compétence de la juridiction de Paris.

[Déclaration de conformité RGPD](#)

[Crédits et mentions légales](#)