

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AUX PROFESSIONNELS DE BILLETS
POUR L'ACCES AUX MUSEES DE LA VILLE DE PARIS**

Conditions générales de ventes approuvées par délibération du conseil d'administration de l'établissement public Paris Musées en date du 27 mars 2024.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions générales ») s'appliquent entre :

PARIS MUSEES

Dont le siège social est 27 rue des petites Écuries 75010 Paris

Numéro d'identification SIRET : 200 032 779 000 15

Numéro de TVA : FR89 2000 327 79

Email : billetterieennombre@paris.fr

Site internet : www.parismusees.paris.fr

Téléphone : 01.80.05.40.21

ET

Toute personne morale ou physique effectuant un achat ou une commande (ci-après dénommée « Client ») de billets individuels, dont les caractéristiques sont détaillées à l'article 2 des présentes conditions générales de vente, sur la billetterie en ligne réservée aux professionnels ou directement par mail par l'intermédiaire du service du développement des publics de Paris Musées.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande ou à son achat.

La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente et d'utilisation sans réserves par le Client.

Les conditions générales de vente et d'utilisation applicables sont celles en vigueur au jour de la commande.

Paris Musées se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

ARTICLE 1 - OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre Paris Musées et le client ainsi que les conditions applicables à toute commande de billets effectuée sur la billetterie en ligne professionnelle ou directement par mail et par l'intermédiaire du service du développement des publics de Paris Musées.

Elles sont applicables à compter du 1er avril 2023.

ARTICLE 2 - CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS PROPOSÉS À LA VENTE ET MODALITES DE COMMANDE ET D'ACHAT

2.1 Caractéristiques des produits proposés à la vente

Les billets concernés par les présentes conditions générales de vente sont les suivants :

- **Les billets vendus au tarif professionnel pour chaque exposition temporaire présentée dans l'un des 14 musées de la Ville de Paris (hors Catacombes de Paris).** Ces billets sont valables durant toute la durée de l'exposition en question. Paris Musées se réserve le droit, en cas de forte demande sur une manifestation spécifique, de vendre les billets concernés en horodaté seulement ;
- **Les billets « Toute Expo » valables 1 an. Ces billets permettent un accès à une exposition au choix.** Respectivement le billet « Toute expo » 1 concerne le Petit Palais, Palais Galliera, Musée d'art moderne de Paris et musée Carnavalet – Histoire de Paris et le billet « Toute expo » 2 le musée Cernuschi, musée de la Libération de Paris, musée Cognacq-Jay, musée de la Vie romantique, musée Bourdelle, musée Zadkine, maison de Balzac et la maison de Victor-Hugo Paris. La Crypte archéologique de l'île de la Cité et les Catacombes de Paris ne sont éligibles pour aucun des deux billets « Toute Expo » ;
- **Les billets pour les Catacombes de Paris horodatés** avec un service d'audioguide au tarif professionnel ;
- **La Carte Paris Musées, produit d'adhésion donnant un accès illimité et coupe-file pendant 1 an aux expositions du réseau (hors Catacombes de Paris et Crypte archéologique)**
- **Le Pass collector Paris Musées 2024, produit touristique commercialisé à l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, valide de mai à septembre 2024 et donnant un accès illimité et coupe-file pendant 2 semaines aux expositions du réseau (hors Catacombes de Paris)**

Les produits de billetterie vendus aux professionnels et présentés ci-dessus sont destinés aux revendeurs de billetterie ou professionnels du tourisme.

2.2 Modalités de commande et d'achat

Les billets vendus aux professionnels, sont commercialisés au format e-ticket/m-ticket sur la billetterie en ligne professionnelle ou au format thermique ou codes-barres par l'intermédiaire le service du développement des publics.

Lors de la passation de sa commande en ligne, le client est informé de la disponibilité des billets souhaités. En cas de commande directement auprès du service du développement des publics, un devis est envoyé au client pour validation et paiement.

Sauf indication contraire et visible sur la billetterie en ligne professionnelle, et en raison de contraintes du site, le nombre total de billets par commande pour le site des Catacombes de Paris est limité à 200. Paris Musées se réserve le droit de modifier cette quantité ou de changer la nature de la limitation (commande par structure, par contact, etc.) applicable à tous les clients sans exception.

ARTICLE 3 – TARIFS, REMISES TARIFAIRES

Les prix de vente en vigueur au moment de la commande sont mentionnés sur la billetterie en ligne professionnelle, ou présentés sur le devis édité par le service du développement des publics de Paris Musées en cas de commande directe auprès de ce service.

Le prix total de la validation de la commande est le prix définitif, toutes taxes comprises et frais de gestion inclus. Il est repris dans le courriel de confirmation de commande et la facture dans le cas d'une commande sur la billetterie en ligne professionnelle. Il est repris dans le devis et la facture dans le cas d'une commande faite auprès du service du développement des publics.

Paris Musées se réserve le droit de modifier les prix de vente après délibération de son conseil d'administration. Les billets seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes ou de la validation du devis.

Pour information, les cas d'exonération du droit d'entrée aux expositions temporaires sont consultables à l'adresse suivante : <http://parismusees.paris.fr/fr/votre-visite/tarifs>

Le prix du billet (valeur faciale) est indiqué en euros toutes taxes comprises.

3.1 Commande de billets d'exposition temporaire au tarif professionnel

Chaque exposition dispose de ses propres tarifs (plein tarif et tarif réduit). Les tarifs professionnels des billets pour les expositions sont désignés dans la délibération tarifaire telle qu'adoptée par le conseil d'administration de Paris Musées.

Ces billets sont considérés tels que toutes taxes et frais de gestion compris. Aucun droit à réduction ou remise n'est applicable sur les commandes de billets au tarif professionnel.

3.2 Commande de billets pour les Catacombes de Paris donnant un accès coupe-file et un service d'audioguide au tarif professionnel

Le tarif par billet est de 27€ par personne (adultes et enfants) toutes taxes et frais de gestion compris. Ils sont horodatés et comprennent un service d'audioguide. Aucun droit à réduction ou remise n'est applicable sur les commandes de billets pour les Catacombes de Paris.

3.3 Commande de billets « Toute Expo » 1 et billets « Toute expo » 2

Les tarifs appliqués aux Billets Toutes Expos 1 et 2 sont fixes, définis par arrêté tarifaire au sein de la grille tarifaire en vigueur. La commande minimale est de 20 billets. Aucun droit à réduction ou remise sur quantité n'est applicable sur les commandes de billets « Toute Expo ».

3.4 Commande de cartes Paris Musées

Les réductions applicables définies dans la grille tarifaire en vigueur sont les suivantes :

Nombre de cartes achetées	20	50	100
Réduction sur le tarif plein	10%	20%	30%

3.5 Commande de Pass collector Paris Musées 2024

Le tarif du Pass est de 22€ par personne (adulte) toutes taxes et frais de gestion compris.

Le produit a une durée de validité de 2 semaines, pour une utilisation entre mai et septembre 2024.

La validité débute au moment du retrait du Pass collector et de son activation en caisse lors de la première visite (date de fin de validité de la carte notée au verso).

ARTICLE 4 – COMMANDE ET VALIDATION

Procédure d'achat de billets au tarif professionnel, de billets « Toute expo » 1 et 2 ou de billets horodatés pour les Catacombes de Paris, sur la billetterie en ligne professionnelle :

1. Se rendre sur la page : <https://www.billetteriepro-parismusees.paris.fr/>
2. Créer un compte sur le Site en renseignant ses coordonnées et informations légales (voir article 9) ou bien s'identifier si un compte a déjà été créé ;
3. Choisir le produit et cliquer sur « Acheter »
4. Choisir dans le menu déroulant la « quantité de billets désirés puis cliquer sur « Ajouter au panier »
5. Vous avez la possibilité d'« imprimer l'offre ». Afin de valider la commande, cliquer sur « Acheter maintenant »
6. Vous devez choisir le mode de livraison en cochant le mode qui vous convient.
7. Vous devez vérifier toutes les informations : récapitulatif de commande, mode de livraison et paiement. Il faut accepter les conditions générales de ventes en cochant « j'ai lu et j'accepte les conditions générales » et cliquer sur « Procéder au paiement ».
8. Une fois sur la plateforme de paiement, le numéro de commande, le total à payer et le nom du bénéficiaire sont affichés en premier lieu.
Pour régler le paiement, il est demandé :
 - Le « numéro de carte »
 - La « date d'expiration »
 - Le nom du « titulaire de la carte »
 - Le « code de sécurité de la carte » (cryptogramme derrière la carte).

Note : toutes les transactions sont cryptées selon les dernières normes de sécurité SSL 128 bits. Le site de vente en ligne est équipé du protocole 3-D Secure et un code dynamique à usage unique prévu par votre banque pourra vous être demandé (si le 3-D Secure est également activé par la banque émettrice de la carte utilisée).

Une fois les informations saisies, cliquer sur « Payer ».

Si le paiement est validé, la confirmation de commande s'affiche. Les billets sont à télécharger selon le mode de livraison choisi. Il est possible de télécharger et d'imprimer ses billets, sous réserve du bon mode de livraison choisi, en se connectant sur son espace personnel.

9. Après la validation du paiement, vous recevrez un courrier électronique de confirmation de commande à l'adresse email fournie, avec le numéro de votre dossier et un lien pour télécharger directement vos billets (si vous avez choisi le mode de livraison e-Ticket).
10. Après réception du mail de confirmation, il est possible d'imprimer les titres d'accès depuis son espace client. Les billets seront contrôlés électroniquement à l'entrée de chaque musée.

Procédure d'achat de billets au tarif professionnel ou de billets « Toute Expo » 1 et 2, **de Cartes Paris Musées ou de Pass collector Paris Musées 2024**, auprès du service du développement des publics de Paris Musées :

1. Envoyez votre demande à billetterieennombre@paris.fr en faisant mention du produit, de la quantité, du format de billets (thermique ou codes-barres), du mode de livraison et des différentes adresses nécessaires (facturation, livraison...);
2. Le service du développement des publics vous enverra ensuite le devis correspondant dans le cas où les produits demandés sont bien disponibles, accompagné du RIB (dans le cas d'un virement) ou l'ordre (dans le cas d'un chèque) pour effectuer le règlement;
3. Retournez le devis signé ainsi que le règlement (virement ou chèque domicilié en France) au service du développement des publics et à la régie parisienne des musées de la Ville de Paris;
4. Après réception de ces éléments, les billets seront préparés au format choisi par le client et expédiés selon le mode de livraison choisi par le client. Une facture sera également envoyée au client. Dans le cas où des frais de livraison s'appliquent, ils seront à la charge du client.

ARTICLE 5 – MODALITES DE PAIEMENT

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. Le paiement par le client s'effectue via l'un des moyens suivants, au choix du client et selon le canal de vente choisi :

- Par carte bancaire : Mastercard, Visa (moyen de paiement réservé à la billetterie en ligne professionnelle);
- Virement bancaire (moyen de paiement réservé aux commandes auprès du service du développement des publics de Paris Musées);
- Chèque domicilié en France (moyen de paiement réservé aux commandes auprès du service du développement des publics de Paris Musées).

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales sera refusé par Paris Musées.

5.2 Sécurisation des paiements en ligne

Paris Musées recourt aux services de la société Ingenico Payment Services pour tout paiement effectué sur la billetterie en ligne professionnelle qui est dotée d'un système de paiement en ligne « 3-D Secure » permettant de crypter le numéro de carte bancaire du client.

ARTICLE 6 – CONFIRMATION DE COMMANDE

La commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage Paris Musées qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée, dans le cas d'une commande réalisée sur la billetterie en ligne professionnelle ou à réception du devis signé et du règlement, dans le cas d'une commande réalisée auprès du service du développement des publics.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient le lien permettant l'accès à votre espace personnel pour télécharger les billets dans le cadre d'une commande réalisée sur la billetterie en ligne professionnelle.

ARTICLE 7 – OBTENTION DES BILLETS

7.1 Dans le cas d'une commande réalisée sur la billetterie en ligne professionnelle, les billets seront délivrés sur l'espace personnel du client. Ils doivent être imprimés sur papier blanc format A4, les QR Codes et mentions doivent être parfaitement lisibles.

7.2 Dans le cas d'une commande réalisée sur la billetterie en ligne professionnelle, 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 ;
- Le prix public 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 le Client au moment de la commande) ;
- L'identité du Bénéficiaire du billet (s'il est rempli par le Client au moment de la commande) ;
- 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 ne concernent pas les billets vendus au format codes-barres.

7.3 Les billets au format e-ticket ou codes-barres sont envoyés par e-mail à l'adresse communiquée par le client.

7.4 Paris Musées ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou du retard de l'acheminement de la commande. Il en est de même pour tout changement d'adresse non signalé.

ARTICLE 8 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS

8.1 Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée des musées ou des espaces d'expositions. Ce contrôle consiste en un scannage du QR Code inscrit sur le billet. Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite ou de la prestation.

8.2 Ne seront acceptés que les billets au format suivant :

- Les billets au format e-tickets/m-tickets imprimés sur papier blanc format A4 ;
- Les billets au format e-ticket/m-ticket sur smartphone ;
- Les billets thermiques ;
- Les vouchers faisant apparaître les codes-barres achetés auprès du service du développement des publics sur papier blanc format A4 ;
- Les vouchers faisant apparaître les codes-barres achetés auprès du service du développement des publics sur smartphone ;
- Les cartes Paris Musées, physiques ou dématérialisées ;
- Les Pass collector Paris Musées 2024 (pass physique avec mention de la date de fin de validité inscrite au verso).

Ne seront acceptés que les billets, quelque-soit leur format avec un code et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté. Tout billet présenté sur smartphone de manière illisible (écran endommagé, téléchargement partiel...) ne sera pas accepté.

8.3 Pour le cas des Catacombes de Paris, aucun complément de billet ne sera effectué en caisse. Le client devra en informer clairement le visiteur.

8.4 Le billet est uniquement valable pour la visite et la période (créneau ou horaire de visite) mentionnées lors de la commande.

8.5 L'utilisation de produits de billetterie « non datés » pour l'accès aux établissements de Paris Musées peut être effectuée sans réservation préalable d'un créneau date et heure de visite sur la billetterie en ligne individuels de Paris Musées. Toutefois la réservation demeure fortement recommandée. En cas de forte demande sur une exposition ou dans le cadre de l'application des mesures sanitaires en contexte d'épidémie de covid-19, notamment la réduction ou le contrôle renforcé des jauges, Paris Musées se réserve le droit de refuser tout visiteur se présentant dans un des établissements de Paris Musées muni de billets « non datés » sans réservation de créneau.

8.6 Le Client a l'obligation :

- d'informer ses clients des jours et horaires d'ouverture des établissements de Paris Musées ;
- d'informer ses clients qu'une réservation d'un créneau date et heure de visite sur la billetterie en ligne individuels de Paris Musées est fortement recommandée ;
- de traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente de billets ;
- de communiquer clairement les frais supplémentaires éventuellement facturés au visiteur ;
- de faire figurer sur le billet délivré au visiteur : le tarif public Paris Musées, ainsi que les éventuels frais supplémentaires ;
- de faire valider le billet par le service du développement des publics avant leur mise en vente.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article 8, Paris Musées se réserve le droit de refuser l'accès au site ou à la manifestation concernée.

ARTICLE 9 – UTILISATION FRAUDULEUSE

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit.

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

Paris Musées refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet comportant un QR Code qui aurait déjà été scanné.

Paris Musées autorise ou non l'achat de billets sur la billetterie Professionnels (www.billetteriepro-parismusees.paris.fr) selon les expositions ou les offres. Afin de pouvoir mettre en revente un billet, tout acheteur « revendeur » ou « professionnel du tourisme » doit posséder un espace personnel en ligne valide sur la billetterie en ligne Professionnels et à jour des informations relatives aux coordonnées et informations légales : raison sociale, nom commercial, statut juridique, lieu d'immatriculation, code TVA intracommunautaire, code SIRET et/ou code RCS N° registre du commerce.

Aucun billet acheté sur la billetterie dédiée aux individuels (www.billetterie-parismusees.paris.fr) ne fera l'objet d'un accord à la revente de billets via un tiers. Paris Musées se réserve le droit de refuser tout billet revendu par un tiers qui n'aura pas fait l'objet d'un accord ou d'un achat préalable via la billetterie dédiée aux professionnels (www.billetteriepro-parismusees.paris.fr). En particulier, sauf accord spécifique de Paris Musées, toute vente, revente ou échange de billets sont rigoureusement interdits sous peine de sanctions prévues au code pénal. Pour rappel, [l'article 313-6-2 du Code pénal](#) Français prévoit que « *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*** ».

En utilisant la billetterie Professionnels (www.billetteriepro-parismusees.paris.fr) et en tant que professionnels du tourisme ou revendeurs, vous vous engagez à ne pas vous livrer à la revente au public des billets achetés via la billetterie Individuels (www.billetterie-parismusees.paris.fr).

Par ailleurs, aucun billet par l'intermédiaire de la billetterie en ligne professionnels ne peut faire l'objet d'une revente sur une plateforme tierce 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.

Paris Musées se réserve le droit de bloquer ou supprimer, sans mise en garde préalable ni délai, tout compte personnel et accès à la billetterie en ligne Professionnels à un tiers qui ne respecterait pas ces conditions générales de vente.

ARTICLE 10 – PERTE ET VOL DE BILLETS

Paris Musées décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des billets, y compris dans l'enceinte du site concerné.

ARTICLE 11 – ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGES

11.1 Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la Consommation, la vente de produits de billetterie pour un musée ou de prestations liées à celui-ci est assimilée à une prestation de services de loisirs et n'ouvre à aucun droit à un délai de rétractation.

Tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par Paris Musées de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'article 11.2.

En cas de grève ou dans certains cas de force majeure, une prolongation de la durée de validité des billets d'exposition peut être proposée au visiteur. Le cas échéant, cette durée de validité supplémentaire sera égale à 1 (un) mois et commencera à courir à compter de la date de l'évènement annulé figurant sur le billet. Si le visiteur souhaite bénéficier de cette prolongation, il sera tenu de réserver un nouveau créneau de visite sur le site de la billetterie en ligne de Paris Musées en sélectionnant un billet de type « Gratuit - autres ». Lors de sa venue au musée le jour de la visite, il devra présenter son billet payant initialement acheté ainsi que le nouveau billet gratuit. Le droit au remboursement des billets sera maintenu dans le cas où le visiteur indiquerait ne pas pouvoir se rendre sur le site durant cette période de prolongation.

11.2 Paris Musées se réserve le droit de modifier ses prestations dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour proposer ces dernières telles qu'elles étaient prévues.

En cas d'annulation par Paris Musées de la prestation figurant sur le billet, le service du développement des publics contactera le client au plus vite pour l'en informer. Sous réserve qu'il en fasse la demande au service du développement des publics Paris Musées dans un délai de de trois (3) mois à compter de la date d'annulation ou de modification de la prestation, le client pourra être remboursé après avoir retourné son justificatif d'achat, ses billets ainsi qu'un relevé d'identité bancaire au service du développement des publics de Paris Musées, à l'exclusion de toute autre dédommagement ou indemnité quelconque.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITES

12.1 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 du client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.

12.2 Sauf cas de dysfonctionnement de la billetterie en ligne professionnelle 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, imputables soit au fait du client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

12.3 La responsabilité de Paris Musées ne saurait être engagée par le Client en cas de différent de toute nature avec ses propres clients, le Client demeurant responsable du règlement de tout litige ou de toute réclamation émanant de ses propres clients.

ARTICLE 13 – 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 14 – SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question concernant l'utilisation de la billetterie en ligne professionnelle, les conditions d'utilisation des billets ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des billets, le client peut émettre une demande à : billetterieennombre@paris.fr

Sous réserve des dispositions précédentes, toute réclamation devra être formulée et adressée à l'adresse suivante :

PARIS MUSEES
Service du développement des publics
27, rue des Petites-Écuries
75010 Paris
Article 16 : Règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation, ainsi que toute commande passée par le Client sont régies par la loi française.

En cas de litige, Paris Musées et le Client conviennent de ne saisir les tribunaux compétents français qu'après avoir apuré toute voie de conciliation.