



## BILLETTERIE EN LIGNE DU CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### **ARTICLE 1 : PRÉAMBULE**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») sont applicables à tout achat effectué pour la visite d'un monument géré par le CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX, établissement public à caractère administratif sous la tutelle du MINISTRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, domicilié Hôtel de Sully, 62 rue Saint-Antoine, 75186 Paris Cedex 04 (ci-après le « C.M.N. »), *via* le site Internet disponible à l'adresse <http://ticket.monuments-nationaux.fr> (ci-après le « Site web »).

Le Client, tel que défini ci-après, est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente qui visent à définir les relations contractuelles entre le Client et le C.M.N., et les conditions applicables à l'achat de Billets en ligne.

La confirmation de la commande d'un Billet *via* le présent Site web entraîne la conclusion du contrat définitif et implique l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des Conditions Générales de Vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la validation de son achat.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le Site web à la date de l'achat du Billet. Le C.M.N. se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente.

### **ARTICLE 2 : DÉFINITIONS**

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

- « Billet » : désigne le ticket d'entrée permettant de visiter un monument géré par le CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX, quels que soient ses modes de délivrance et ses supports, achetés par le Client

sur le Site web. Les tarifs des Billets sont disponibles sur le Site web. Le tarif applicable est celui en vigueur pour le monument concerné le jour de la commande.

- « Client » : désigne toute personne effectuant un achat de Billet sur le Site web et ayant accepté les Conditions Générales de Vente selon les modalités prévues à l'article 3.2 ci-après.
- « Conditions Générales de Vente » : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets.
- « Règlement tarifaire » : désigne le règlement tarifaire du CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.

### **ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACHAT**

#### **3.1 • MODALITES D'ACHAT**

Le Client choisit le nombre de Billets désirés, dans la limite de dix (10) par produit.

Chaque Billet donne droit à une entrée unique pour une personne dans le monument défini sur le Billet, à l'exception des Billets jumelés, qui donnent droit à une entrée unique pour une personne dans les deux monuments définis sur le Billet jumelé.

Les Billets vendus en ligne sont des billets au tarif choisi lors de l'achat, valables un an à compter de leur date d'achat. Pour l'obtention d'un Billet à un tarif non proposé sur le Site web, le Client devra se présenter aux caisses du monument concerné, et présenter un justificatif. En achetant en ligne un Billet plein tarif, le Client renonce donc à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite. Le choix d'un tarif réduit proposé sur le Site web devra être dûment justifié par le Client à l'entrée du monument concerné.

### 3.2 • GRATUITES ET REDUCTIONS

Tous les monuments nationaux sont gratuits pour :

- les jeunes de moins de 18 ans (hors groupes scolaires) ;
- les jeunes de 18 à 25 ans inclus ressortissants de l'Union Européenne ou résidents réguliers sur le territoire européen sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- le guide conférencier accompagnant le groupe, sur présentation de la carte professionnelle ;
- l'accompagnateur d'un groupe d'au moins 20 personnes dans la limite d'un par groupe ;
- le chauffeur sur présentation de la carte professionnelle ;
- les porteurs d'une carte professionnelle, en cours de validité délivrée par un organisme à vocation touristique (OT, SI, CRT, CDT...) — se renseigner au préalable ;
- les groupes de personnes handicapées sur présentation d'une attestation du directeur de l'organisme ayant réservé la visite ;
- les demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minima sociaux, sur présentation d'un justificatif en cours de validité ;
- les enseignants porteurs du Pass Éducation ;
- les élèves en arts plastiques, en architecture et histoire de l'art, en école d'art et en école d'architecture, élèves en BTS Tourisme et en formation de guide interprète national sur présentation de la carte d'étudiant en cours de validité ;
- les journalistes sur présentation de la carte de presse en cours de validité ;
- les membres de l'ICOM et de l'ICOMOS sur présentation de la carte de membre en cours de validité.

Le 1<sup>er</sup> dimanche de chaque mois sur certaines périodes de l'année les monuments sont ouverts gratuitement : se renseigner au préalable sur les périodes différentes en fonction des monuments.

Le tarif réduit est appliqué pour :

- les jeunes de 18 à 25 ans inclus non ressortissants de l'Union Européenne ou de l'E.E.E. et non-résidents réguliers de l'U.E. ou de l'E.E.E. sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- les enseignants non porteurs du Pass Éducation ;
- les membres du Conseil de l'Europe, de la Société française d'archéologie, de la Société de sauvegarde de l'art français et de la Société d'histoire de l'art français sur présentation de la carte de membre en cours de validité.

Les Billets gratuits ou à tarif réduit ne sont pas systématiquement proposés à la vente sur le Site web. Dans ce cas, ces billets peuvent être délivrés ou vendus uniquement à l'entrée des monuments.

### 3.3 • MODALITES D'ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En cliquant sur « Valider » à la fin du processus de commande et en cochant la case « Je reconnais avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et je les accepte », le Client déclare avoir pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions Générales de Vente.

### 3.4 • MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement en ligne s'effectue exclusivement par carte bancaire Visa, MasterCard, Eurocard ou JCB.

Après vérification de la commande et acceptation des Conditions Générales de Vente dans les conditions visées ci-dessus, le Client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé sur lequel il effectue le paiement en ligne de la commande au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro, la date d'expiration ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

Le montant de la commande est porté au compte bancaire du Client dès la validation finale de la transaction sur le Site.

En cas de rejet de paiement de la part du centre de paiement, la transaction est automatiquement annulée.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Client n'est possible une fois le paiement confirmé.

À l'issue de sa commande, le Client reçoit un courriel de confirmation d'achat et un courriel de confirmation de paiement (justificatif de transaction), envoyé automatiquement par le système de paiement sécurisé. Le justificatif de transaction comporte :

- la mention « paiement par carte bancaire » ;
- la date, l'heure et le montant de la transaction ;
- le numéro commerçant Carte Bancaire délivré soit par le Trésor Public soit par le partenaire financier susceptible de délivrer une carte accréditive ;
- l'enseigne abrégée du point de vente (libellé CB figurant sur les factures et les relevés du centre de traitement) ;
- la nature de la carte : cartes françaises ou étrangères au logo CB / Visa / Eurocard / Mastercard / JCB ;
- le numéro de la carte tronqué des six premiers et du dernier caractère ;
- le numéro d'autorisation.

Ce justificatif de transaction est établi en deux exemplaires : le premier est adressé au Client par courriel, le second est conservé pendant cinq (5) ans par le C.M.N.

## **ARTICLE 4 : BILLETS**

### **4.1 • DÉLIVRANCE DES BILLETS**

Le courriel de confirmation de paiement n'a pas de valeur de Billet, lequel sera délivré selon les conditions prévues à l'article 4.1 « Délivrance des BILLETS » ci-après.

L'impression de la page de confirmation ou du courriel de confirmation d'achat envoyé par le C.M.N. au Client ne constitue pas un Billet. Ce document ne peut en aucun cas servir de Billet et permettre l'accès au monument concerné.

Les BILLETS sont joints au courriel de confirmation d'achat (P.D.F.) et peuvent aussi être téléchargés par le Client dans son compte personnel, accessible depuis le Site web. Dans certains cas, ils sont aussi proposés sous format numérique directement dans le courriel de confirmation d'achat, ce qui autorise alors sa présentation sur un support numérique à l'entrée du monument.

Pour être valable, le Billet doit :

- soit être imprimé en intégralité en un (1) exemplaire sur du papier blanc A4, vierge recto et verso ;
- soit être affiché sur un support numérique (smartphone, tablette, etc.) si autorisé.

Chaque Billet est muni d'un code barre permettant l'accès au monument concerné.

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les BILLETS partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne sont pas acceptés et considérés comme non valables. Pour vérifier la bonne qualité d'impression, le Client doit s'assurer que les informations inscrites sur le Billet ainsi que le code barre sont bien lisibles.

Le Client doit ainsi se présenter au contrôle d'accès avec un Billet imprimé au préalable ou affiché sur un support numérique si autorisé. En aucun cas, l'impression du Billet ne sera possible sur place, le jour de la visite.

### **4.2 • DÉLAI MINIMAL ENTRE ACHAT ET VISITE**

Pour des raisons techniques, le Billet n'est utilisable qu'après l'écoulement d'un délai qui ne peut excéder quinze (15) minutes suivant l'achat.

### **4.3 • RESTRICTIONS D'UTILISATION DU BILLET**

Sous réserve des stipulations prévues à l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente, aucun Billet ne peut être ni repris, ni échangé, ni remboursé.

En cas de perte ou de vol d'un Billet ou d'une duplication d'un Billet, seule la première personne,

présentant ledit Billet, est considérée comme étant le porteur légitime du Billet et peut accéder au monument concerné.

### **4.4 • PRIX DES BILLETS**

Le prix des BILLETS est indiqué en Euros et payable en cette seule monnaie. Le prix est mentionné sur le Billet, toutes taxes comprises.

Le tarif applicable est celui en vigueur au jour de la commande bien que le C.M.N. se réserve le droit de modifier le prix à tout moment. Une surtarification peut être appliquée au droit d'entrée pendant les expositions temporaires. Le droit d'entrée en vigueur pour chaque monument figure sur le site Internet du C.M.N. (<http://www.monuments-nationaux.fr>).

Une commission de 1,00 € est appliquée en raison des frais de gestion inhérents à l'achat en prévente.

## **ARTICLE 5 : ANNULATION – REMBOURSEMENT**

Tout achat d'un Billet est définitif et ne peut donner lieu à rétractation par le Client, par application de l'article L. 121-21-8, 12° du Code de la consommation. Tout Billet acheté ne peut être ni repris, ni remboursé, même en cas de perte ou de vol ou d'oubli lors de la visite. Aucun duplicata ne peut être délivré sur place, le jour de la visite, au Client.

Le C.M.N. peut être amené à restreindre les horaires d'ouverture ou à fermer le monument concerné. Dans cette hypothèse et dans la mesure où le Client peut justifier de son incapacité à revenir à une date ultérieure (Billet valable un (1) an à compter de sa date d'émission), la valeur du prix facial du Billet payé par le client hors commission, est remboursée par le CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque.

Sous ces conditions, le remboursement est effectué sur demande écrite de l'intéressé précisant la date à laquelle il n'a pas pu visiter le monument, accompagné de tout document le justifiant, sur présentation d'un Relevé d'Identité Bancaire et de son Billet. Avant tout remboursement, le Billet sera invalidé par le C.M.N.

Cette demande ne peut intervenir au-delà de la date de validité du Billet. Aucun remboursement ne sera effectué sur place.

Cette demande doit être adressée à l'adresse suivante : CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX – DAJF – Bureau des Recettes – Hôtel de Sully, 62 rue Saint-Antoine, 75186 Paris Cedex 04, ou par courriel : [bureau.recettes@monuments-nationaux.fr](mailto:bureau.recettes@monuments-nationaux.fr).

Le C.M.N. ne saurait être tenu responsable en cas d'événement de force majeure perturbant la bonne tenue de la visite du monument, et entraînant, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public, le Billet ne donnant pas accès à un jour de visite spécifique.

## **ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ACCES AU MONUMENT**

### **6.1 • ACCUEIL ET MODALITES DE LA VISITE**

Le visiteur muni de son Billet se présente à l'accueil du monument, directement au point de contrôle. L'accès se fait dans l'ordre d'arrivée des visiteurs en possession d'un Billet au point de contrôle.

### **6.2 • CONTRÔLE DES BILLETS**

Seul le Billet avec code barre est valable pour accéder au monument.

Tout Billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du monument. Ce contrôle s'effectue par la lecture du code barre figurant sur le Billet.

Le Billet ne peut être revendu. À ce titre, le C.M.N. se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet acquis de façon illicite.

## **ARTICLE 7 : RESPONSABILITÉ**

### **7.1 • DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

La visite du monument est effectuée sous la seule responsabilité du Client.

Le C.M.N. ne peut voir sa responsabilité engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente est imputable au Client, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers ou à un cas de force majeure.

### **7.2 • DISPOSITIONS RELATIVES À L'UTILISATION DU SITE WEB**

Le C.M.N. n'est pas en mesure de garantir au Client que le Site web répondra exactement à ses attentes ni qu'aucune erreur n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Site web.

Le Site web est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle du C.M.N. La responsabilité du C.M.N. ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi par le Client ou tout tiers à la suite d'une défaillance d'accès au Site, du réseau de l'Internet,

des moyens de télécommunications et, plus généralement, due à un événement de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, lors d'une visite du Site web ou lors de la passation d'une commande.

La responsabilité du C.M.N. ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

Le C.M.N. ne peut pas être tenu responsable de toute utilisation non conforme du Site web et/ou du service de Billetterie en ligne par le Client ou tout autre tiers. Dans l'hypothèse où la responsabilité du C.M.N. serait recherchée en raison d'un manquement du Client à l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente, le C.M.N. pourra appeler le Client en garantie.

Le Client est seul responsable de son choix de commander le Billet et des modalités de délivrance du Billet. En conséquence, le C.M.N. ne saurait être tenu pour responsable de tout dysfonctionnement lié à un problème de compatibilité entre le Billet et l'environnement informatique du Client.

## **ARTICLE 8 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le Site web ainsi que tous les éléments le composant (tels que notamment logos, marques, noms de domaine, titres, images ou autres contenus mis à disposition par le C.M.N.) sont la propriété du C.M.N. ou ont fait l'objet d'une autorisation préalable d'utilisation de la part de tiers.

En aucun cas le Client ne peut les utiliser sans avoir préalablement obtenu l'accord écrit du C.M.N.

## **ARTICLE 9 : SÉCURISATION DES PAIEMENTS ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

### **9.1 • SÉCURISATION DES PAIEMENTS**

Le Site web fait l'objet d'un système de sécurisation.

La solution de paiement sécurisé PAYZEN recourt au procédé de cryptage SSL. Les coordonnées bancaires du Client sont ainsi protégées puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement émis par les banques.

Le C.M.N. garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

## 9.2 • DONNÉES PERSONNELLES

Afin de traiter les commandes et proposer ses services, le C.M.N. est amené à effectuer un traitement des données personnelles concernant le Client qui sont recueillies à l'occasion de l'inscription sur le Site web et/ou de toute commande de Billet.

Les données personnelles identifiées comme obligatoires sont impératives pour traiter les commandes et proposer les services en ligne. Si le Client ne renseigne pas les champs identifiés comme obligatoires, le C.M.N. ne pourra pas traiter la commande.

Les données sont conservées dans le compte personnel du Client disponible sur le Site web, accessible grâce à un identifiant correspondant à l'adresse électronique du Client renseignée par celui-ci lors de l'inscription sur le Site et à un mot de passe personnalisé. Ces données, une fois enregistrées, permettent d'effectuer plus rapidement les transactions futures.

Le C.M.N. est amené à effectuer un traitement des données personnelles concernant le Client qui sont recueillies à l'occasion de l'inscription sur le Site web et/ou de toute commande de Billet. Le C.M.N. constitue, dans ce cadre, un fichier clients regroupant les informations recueillies. Ce fichier clients est uniquement destiné à un usage interne au C.M.N., notamment à des fins de gestion des commandes et d'analyses de la clientèle. Aucune utilisation commerciale ne peut être faite du fichier clients.

Le traitement des informations recueillies sur le Site web a fait l'objet d'une déclaration à la C.N.I.L. Conformément à l'article 40 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes qui peut s'exercer en contactant à le C.M.N. à l'adresse suivante : Centre des monuments nationaux – Hôtel de Sully – 62 rue Saint-Antoine – 75186 Paris Cedex 04 - en indiquant ses nom et prénom, adresse et si possible le dernier numéro de réservation.

Le Client peut accepter de recevoir, au moment de la collecte de ses données personnelles, des lettres d'information par courrier électronique (changements des conditions tarifaires et/ou les événements exceptionnels...). Pour cela, il lui suffit de cocher le(s) case(s) correspondante(s) prévue(s) à cet effet dans le formulaire d'inscription. Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut à tout moment se désinscrire en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@monuments-nationaux.fr](mailto:contact@monuments-nationaux.fr).

## ARTICLE 10 : RÉSILIATION DE COMPTE

Le Client peut résilier son compte personnel en se connectant sur son espace personnel pour formuler sa demande.

Tout Billet acheté mais non émis au moment de la résiliation du compte est perdu pour le Client.

Le C.M.N. se réserve le droit de résilier le compte personnel du Client de plein droit, sans préavis, sans formalité judiciaire et sans indemnités, par courrier électronique ou par simple courrier postal dans les cas suivants :

- utilisation du service de billetterie ou du Site web contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ;
- atteinte aux droits de propriété intellectuelle du C.M.N. et/ou à ceux d'un tiers ;
- acte affectant le fonctionnement du service de Billetterie en ligne et/ou du Site ;
- perte, détournement ou utilisation non autorisée ou frauduleuse des identifiant et mot de passe ;
- tout autre manquement de la part du Client à ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente.

Le C.M.N. ne peut en aucun cas être tenu responsable à l'encontre du Client ou à l'encontre de tiers pour la résiliation d'un compte intervenue dans les conditions prévues au présent article.

Le compte personnel du Client est clôturé et les données qui y seraient indexés sont supprimées passé le délai d'un (1) mois après la date de la dernière visite réservée.

## ARTICLE 11 : DIVERS

### 11.1 • ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE DES CONTRATS ET CONVENTION DE PREUVE

Le C.M.N. archive les commandes et reçus de paiement ou factures sur un support fiable et durable, constituant une copie fidèle, conformément à la législation en vigueur.

Le C.M.N. conserve ces supports pendant un délai de cinq (5) ans, à compter de la conclusion du contrat ou de la livraison du Billet si celle-ci n'est pas effectuée immédiatement. Le C.M.N. s'engage à en garantir l'accès à tout moment au Client et à lui communiquer une copie des Conditions Générales de Vente, si celui-ci en fait la demande au C.M.N. en écrivant à l'adresse suivante : Centre des monuments nationaux, Hôtel de Sully, 62 rue Saint-Antoine, 75186 Paris Cedex 04.

Les registres informatisés du C.M.N. sont considérés par les Parties comme preuve des communications,

commandes, paiements et transactions intervenus entre elles.

Le Client accepte que toutes les correspondances et/ou communication et/ou transmission d'information ayant lieu avec le C.M.N. par voie électronique sont présumées avoir la même force probante qu'un écrit sur support papier.

### **11.2 • SERVICE CLIENTÈLE**

Pour toute information ou question, le Client peut adresser un courriel à : [cmn@getaticket.com](mailto:cmn@getaticket.com).

### **11.3 • SUIVI DE LA COMMANDE**

Le Client peut, à tout moment, consulter le récapitulatif de ses commandes en se connectant sur son espace personnel.

### **11.4 • NULLITÉ**

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

### **11.5 • DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les ventes de Billetterie visées aux présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

En cas de réclamation, le Client peut s'adresser au Service Clientèle dont les coordonnées figurent à l'article 11.2 des Conditions Générales de Vente. En cas de litige, le tribunal de Paris est seul compétent.