CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE
E-BILLETS INDIVIDUEL EXPOSITION, EVENEMENT ET EDITION, CONFERENCE HISTOIRES D'ART, VISITES FACE AUX ŒUVRES AU MUSEE DU LOUVRE ET VISITE PROMENADE
Au 23 mai 2025

Toute commande d'un billet électronique pour une Exposition, un Evènement (« *E-BILLET– EXPO* » et *« E-BILLET–EVENEMENT* »), le cas échéant, pour une édition (« *E-BILLET – EDITION* ») ; pour une Conférence Histoires d'Art sur site, en ligne (en direct ou en préenregistrée), une Conférence-Atelier, une Visite- Face aux œuvres au musée du Louvre, ou une Visite-Promenade, à l'unité ou dans le cadre d'un abonnement (« E-BILLET - *HISTOIRES d'ART* »), passée par une personne physique pour ses besoins personnels (ci-après désigné « *le Client* » ou « *vous* ») sur le site www.grandpalais.fr (« *la billetterie en ligne* ») de l'Etablissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais des Champs Elysées (« *le GrandPalaisRmn* » ou « *nous* »), est exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente (« *Conditions générales* »).

Article 1 – Acceptation des conditions générales

Article 2 – Identification de l'auteur de l'offre

Article 3 – Prestations offertes à la vente

Article 4 : Tarifs et abonnement

Article 5 : Modalités de commande

Article 6 – Conférence histoire d'art en ligne

Article 7 – Conditions d'utilisation des e-billets et retrait de l'édition en librairie-boutique

Article 8 – Revente et reproduction frauduleuse

Article 9 – Remboursement et échange des e-billets

Article 10 – Conditions de remboursement et d'échange de l'édition

Article 11 – Responsabilité

Article 12 – Preuve, conservation et archivage

Article 13 – Protection des données personnelles

Article 14 – Propriété intellectuelle

Article 15 – Service client, médiation et litiges

Article 16 – Dispositions finales

Article 1 – Acceptation des conditions générales

La commande de E-BILLET – EXPO, E-BILLET– EVENEMENT, E-BILLET – EDITION et E-BILLETS-HISTOIRES d'ART est réservée aux utilisateurs de la billetterie en ligne ayant pris connaissance et accepté expressément les Conditions Générales (en cochant la case sur la billetterie en ligne) avant la validation définitive de la commande.

En qualité de particulier, vous déclarez que vous n'êtes pas un professionnel et que vous ne vous procurez pas ou n'utilisez pas les billets achetés pour un usage professionnel, commercial, ou d'une façon générale afin d'en tirer un bénéfice. Vous garantissez disposer pleinement de la capacité juridique pour utiliser le présent service de vente en ligne.

Nous nous réservons la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions générales. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales en vigueur au jour de la passation de la commande.

Article 2 – Identification de l'auteur de l'offre

Etablissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais des Champs Elysées (le GrandPalaisRmn)
254/256, rue de Bercy - 75012 Paris (France)
RCS Paris B 692 041 585
N° de TVA intracommunautaire : FR 11692041585
Email Conférences Histoires d'art : *histoiresdart.info@rmngp.fr*

Article 3 – Prestations offertes à la vente

Vous êtes informé, en temps réel, lors de la passation de commande, de la disponibilité des catégories de E-BILLET – EXPO, E-BILLET – EVENEMENT et E-BILLETS – HISTOIRES d'ART proposées.

Attention - Un billet est nécessaire pour accéder à toute exposition, tout évènement ou conférence même en cas de gratuité, sauf s'il en est indiqué autrement sur la billetterie en ligne lors de la commande. Si la réservation en ligne d'un E-BILLET – EXPO ou d'un E-BILLET – EVENEMENT n'est pas obligatoire, elle reste néanmoins fortement conseillée.

- **E- BILLET – EXPO**

Chaque E-BILLET – EXPO proposé à la vente ouvre droit à une visite individuelle sur place d'une ou plusieurs expositions temporaires organisées par le GrandPalaisRmn soit pour un jour et une heure spécifique, soit pour une période déterminée (accès prioritaire sans réservation préalable). La prestation peut consister en une visite simple, une visite-atelier, une visite guidée, une visite avec audioguide

Attention, les visites-atelier, les visites guidées, et les visites en réalité virtuelle sont assurées en français uniquement.

- **E-BILLET – EVENEMENT**

Chaque E-BILLET – EVENEMENT correspond à une place de spectacle ou de concert individuelle pour un jour et une heure déterminée

- **E-BILLET – EDITION**

Le E-BILLET – EDITION ouvre droit à une édition (catalogue, album de l'exposition, etc.) à retirer à la Librairie–Boutique du Grand Palais.

- **E-BILLET – HISTOIRES D'ART**

La billetterie en ligne propose plusieurs tarifs qui sont fonction des prestations concernées ainsi que de l'âge ou du statut du bénéficiaire du E-BILLET–HISTOIRES d'ART.

Chaque e- E-BILLET – HISTOIRES d'ART ouvre droit à une Conférence sur site, une Conférence en ligne (en direct ou préenregistrée), une Visite-Face aux œuvres au musée du Louvre, une Visite-Promenade ou une Conférence-Atelier, soit à l'unité pour un jour et une heure déterminée, soit sous format d'abonnement (3 Conférences + 3 visites, 6 Conférences, 6 Visites-Face aux œuvres au musée du Louvre et/ou 21 Conférences).

Les Conférences et visites proposées sont destinées à un public large sans condition préalable de diplôme et ne permettent pas d'acquérir un diplôme ou une quelconque certification. Elles sont accessibles sans limite d'âge à l'exception des Visites-Promenades qui sont réservées :

- aux personnes majeures et disposant de la capacité juridique
- et aux personnes âgées d'au moins 13 ans au jour de la visite et accompagnées par une personne majeure détentrice de l'autorité parentale

Les E-BILLETS – HISTOIRES d'ART sont valables uniquement pour la date et l'heure indiquées et s'agissant des Conférences en ligne le jour de la session choisie lors de la commande puis pendant 4 semaines à compter de la session.

- **CONFERENCES D'HISTOIRE D'ART SUR SITE ET EN LIGNE**

Les Conférences peuvent avoir lieu sur place ou en ligne (en direct ou préenregistrées). Elles visent à initier et sensibiliser le public autour de l'histoire de l'art et/ou à approfondir leurs connaissances et sont assurées par les conférenciers du GrandPalaisRmn

Les Conférences sur place sont assurées en langue française et en langue anglaise.

Les Conférences en ligne (en direct ou pré-enregistrées) sont assurées en langue française uniquement. Elles sont disponibles le jour de la session puis pendant 4 semaines à partir de la date de session. Les Conférences en ligne nécessitent de disposer d'un accès à l'Internet et d'un matériel adapté permettant d'accéder au réseau Internet. Avant tout achat, nous vous recommandons de vérifier que votre ordinateur/tablette/smartphone est configuré pour ce type de dispositif en cliquant sur le lien de vérification suivant : cliquez ici.

- **VISITES-FACE AUX ŒUVRES AU MUSEE DU LOUVRE**

Les Visites-Face aux œuvres sont assurées par les conférenciers du GrandPalaisRmn au musée du Louvre en langue française et en langue anglaise. Elles visent à initier et sensibiliser le public autour de l'histoire de l'art et/ou à approfondir leurs connaissances.

➢ **VISITES-PROMENADES**

Les Visites-Promenades sont effectuées par un conférencier et se déroulent soit sur un site dédié (Collège de France, Gare saint Lazare ou encore les Ateliers d'Art du GrandPalaisRmn), sur Paris et proche banlieue. Elles incluent des espaces extérieurs et nécessitent d'emprunter de nombreuses marches.

Les Visites-Promenades sont réservées aux personnes majeures et disposant de la capacité juridique. Les personnes mineures âgés d'au moins 13 ans au jour de la visite sont acceptées sous réserve d'être accompagnées par une personne majeure détentrice de l'autorité parentale.

➢ **CONFERENCES-ATELIERS**

Les Conférences-Ateliers sont assurées par les conférenciers du GrandPalaisRmn accompagné d'un plasticien. Elles visent à initier et sensibiliser le public autour de l'histoire de l'art et à la pratique d'une activité plastique.

Article 4 : Tarifs et abonnement

➢ **TARIFS**

La billetterie en ligne propose plusieurs tarifs en euros qui sont fonction des prestations concernées ainsi que de l'âge ou du statut de son bénéficiaire. Le détail des tarifs ainsi que des conditions de réduction et de gratuité sont consultables sur la page de chaque événement.

➢ **LA FORMULE ABONNEMENT**

La formule Abonnement consiste en l'achat simultané au tarif réduit, s'il existe, de 3 e-billets couvrant des manifestations distinctes (visite d'exposition et/ou évènement) au Grand Palais. Les événements offerts à la vente sous tarif unique ne disposent pas du tarif réduit.
L'Abonnement est valable un an à compter de sa date de souscription.
Le statut d'abonné confère de nombreux avantages :

- Vous bénéficiez de l'ouverture anticipée de la billetterie pour réserver en priorité les événements les plus recherchés.
- Vous recevrez des invitations et des offres promotionnelles dans la Newsletter réservée aux Abonnés si vous avez souhaité la recevoir
- Une fois sur place, vous rentrez avec votre e- billet, sans autre justificatif.

Article 5 : Modalités de commande

➢ **COMPTE CLIENT ET COMMANDE INVITEE**

Afin de passer commande, vous pouvez soit effectuer une commande en tant qu'invité soit créer un compte en ligne. La création d'un compte en ligne n'est pas obligatoire (sauf si vous souhaitez souscrire un abonnement) ; elle présente cependant plusieurs avantages : le compte permet de disposer d'un espace personnel contenant vos billets, de bénéficier du dispositif de report de billet (à compter de la mise en place de ce service), ou encore de gérer directement vos données personnelles et modifier vos souhaits concernant les communications proposées.

La création d'un compte client implique de communiquer les informations nécessaires à la gestion du compte client, au traitement de la commande et à la fourniture des prestations : nom et prénom, e-mail et pays.

Veillez à mémoriser l'e-mail que vous utilisez :

- Votre e-mail constitue votre identifiant pour accéder au compte ainsi que l'adresse à laquelle vous recevez l'ensemble de nos emails de service (connexion au compte la validation de création du compte réinitialisation du mot de passe, confirmation de commande et billets) et communications (newsletters)
- Par mesure de sécurité, la validation du compte client et tout accès ultérieur au compte client nécessite une double authentification (code à usage unique envoyé à l'adresse mail enregistrée).

➢ **NOMBRE MAXIMUM DE BILLETS PAR COMMANDE**

Le nombre maximum de E-BILLET – EXPO ou E-BILLET – EVENEMENT par commande ne peut être supérieur à 20 pour une même exposition ou un même évènement. Il est interdit de cumuler plusieurs achats successifs pour un même évènement pour dépasser ce nombre maximum.

En cas de non-respect de ces règles, le GrandPalaisRmn se réserve le droit d'annuler la ou les commandes.

➢ **MONTANT DE LA COMMANDE**

Le montant total lors de la validation de la commande est le montant définitif toutes taxes comprises. Aucun frais lié à la vente en ligne n'est appliqué.

La billetterie en ligne propose plusieurs tarifs qui sont fonction des prestations concernées ainsi que de l'âge ou du statut du bénéficiaire. Les tarifs et le montant total de la commande sont indiqués en euros.

Les tarifs garantis sont ceux affichés sur la billetterie en ligne au moment de la commande. Le montant total lors de la validation de la commande est le montant définitif toutes taxes comprises.

➢ **PAIEMENT EN LIGNE**

Le paiement de la commande s'effectue exclusivement en euros par carte bancaire ou accréditive. Sont acceptées les cartes suivantes : CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, E-CARTE BLEUE, GOOGLE PAY, APPLE PAY, ANCV et JCB.

Vous nous garantissez disposer des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande. Votre compte bancaire est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée. Nous vous invitons à conserver la preuve de la transaction qui s'affichera à l'écran après l'obtention de l'accord de la banque détentrice de la carte utilisée pour le règlement de la commande.
Nous mettons en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos données de paiement transmise sur la billetterie en ligne. A ce titre, Nous utilisons sur la billetterie en ligne un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter votre numéro de carte bancaire (Secure Sockets Layer) et la solution PPPS fournie par la WORLDLINE.

- **CONFIRMATION DE COMMANDE**

Un récapitulatif des informations de votre commande vous sera communiqué via l'e-mail de confirmation de votre commande.

- **MODALITES DE DELIVRANCE DU/DES BILLETS**

Suite au paiement en ligne, vous recevrez un e-mail confirmant la commande contenant les billets sous format dématérialisé (e-billets). Vous pouvez également les retrouver à tout moment au sein de votre compte en ligne si vous en détenez un compte client, dans la rubrique « mes billets ».

Les E-BILLET – EXPO, E-BILLET – EVENEMENT ou E-BILLETS – HISTOIRES d'ART peuvent être présentés sous format imprimé ou sur un support numérique (smartphone ou tablette).

Lors d'un achat simultané de plusieurs e-billets, un seul fichier pdf contenant l'ensemble des billets vous est communiqué dans l'e-mail de confirmation de commande.

- **JUSTIFICATIF D'ACHAT**

Au paiement de votre commande, la confirmation de paiement vous est adressée par e-mail. Un justificatif de paiement détaillé pourra être fourni à la demande

Article 6 – Conférence histoire d'art en ligne

- **CONNEXION**

Le lien pour se connecter à la Conférence en ligne figure sur le e-billet. Afin de pouvoir bénéficier de la Conférence dans les meilleures conditions, nous vous recommandons de vous connecter à la plateforme 15 minutes avant le démarrage de la session. Pour cela, il suffit de cliquer sur le lien figurant sur le e-billet ou de le copier-coller dans la barre d'adresse de votre navigateur puis de procéder à votre inscription sur la plateforme (communication des nom prénom et adresse e-mail).

- **CARACTERE PERSONNEL**

Il est rappelé que le lien de connexion envoyé est strictement personnel et ne permet l'accès qu'à un participant unique.

- **CONFERENCE EN DIRECT**

Vous êtes informés que vos nom et prénom seront visibles du conférencier et des autres participants pendant toute la conférence, ce qui nous permet de vérifier que vous êtes bien connecté.

Vous serez connecté au système audio par l'intermédiaire du microphone et des haut-parleurs de votre ordinateur /tablette/smartphone lorsque la session démarrera. L'utilisation d'un casque est recommandée.

Pendant la Conférence, vous êtes libre d'activer ou non votre caméra. En raison du nombre important de participants et afin de garantir la meilleure qualité d'écoute, vous n'aurez pas la possibilité d'intervenir (micro bloqué), ni de partager du contenu. Vous pourrez en revanche interagir avec le conférencier au moyen du tchat. Vous aurez également la possibilité de poser toutes vos questions au conférencier par e-mail à l'issue de la session.

Après la session, la Conférence en ligne restera disponible en replay pendant 4 semaines. Pour y accéder, il vous suffit de cliquer sur le lien figurant sur le e-billet ou de le copier-coller ce lien dans la barre d'adresse de votre navigateur.

➢ **CONFERENCE PRE-ENREGISTREE**

Vous serez connecté au système audio par l'intermédiaire du microphone et des haut-parleurs de votre ordinateur /tablette/smartphone lorsque la Conférence démarrera. Après la session, la Conférence en ligne restera disponible en replay pendant 4 semaines. Pour y accéder, il vous suffit de cliquer sur le lien figurant sur le e-billet ou de le copier-coller ce lien dans la barre d'adresse de votre navigateur.

Article 7 – Conditions d'utilisation des e-billets et retrait de l'édition en librairie-boutique

➢ **CONTROLE DES E-BILLETS**

Tout e-billet est systématiquement contrôlé selon le cas, à l'entrée du site où la prestation est fournie ou en libraire-boutique lors du retrait de l'édition commandée.

- Il est rappelé que tout visiteur est tenu de présenter un E-BILLET – EXPOSITION, un E-BILLET – EVENEMENT ou E-BILLETS – HISTOIRES d'ART pour accéder à la prestation, même lorsqu'il bénéficie d'une gratuité
- Le e-billet est uniquement valable pour la/les prestation(s) qu'il concerne ou l'Edition mentionnée, et aux conditions figurant sur le billet.
- Ne sont acceptés que les e-billets possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles.
- Tout e-billet comportant un tarif réduit ou une gratuité doit être présenté avec un justificatif en cours de validité. Sont uniquement acceptés à ce titre les documents suivants : la carte d'identité, ou pour les enfants, le livret de famille ; l'attestation d'allocations chômage ou la carte de demandeur d'emploi de moins de 6 mois ; la carte famille nombreuse. Le détail du régime tarifaire est consultable sur la page de chaque événement.
- Tout e-billet doit être conservé par son utilisateur jusqu'à la fin de la visite.

Le GrandPalaisRmn se réserve le droit de refuser toute entrée sur la billetterie en ligne concerné ou toute remise d'une édition en cas de présentation d'un e-billet en méconnaissance d'une des conditions énoncées ci-dessus.

➢ **MODALITES DE RETRAIT DE L'EDITION A LIBRAIRIE-BOUTIQUE DU SITE DE L'EXPOSITION**

Dès confirmation de votre commande, vous pouvez retirer l'édition commandée pendant toute la durée de l'exposition (rappelée sur le E-BILLET – EDITION) à la Librairie-Boutique du Grand Palais jusqu'à 30 minutes avant la fermeture de l'exposition concernée (horaires à consulter sur grandpalais.fr).

Pour cela, il suffit de vous présenter à la caisse prioritaire de la librairie-boutique avec le E-BILLET – EDITION et un justificatif d'identité valide à votre nom.
Attention : Seule la personne ayant effectué la commande et dont le nom figure sur le BILLET-EDITION peut retirer l'Edition en librairie boutique, sinon il vous faudra présenter une procuration.

Le Service Client, dont les coordonnées figurent à l'article 11 des Conditions générales, est à votre disposition pour répondre à toute question.

➢ **RESPECT DU REGLEMENT DE VISITE**

Tout visiteur est tenu au respect du règlement de visite du site de l'exposition consultable aux guichets et sur la billetterie en ligne. **Toute personne ne respectant pas ce règlement de visite pourra se voir refuser l'accès au(x) site(s) sans pour autant pouvoir prétendre au remboursement de son e-billet.**

Il est rappelé pour les Visites-Promenades que :

- Ces visites incluent des espaces extérieurs et nécessitent d'emprunter de nombreux escaliers et d'une longue marche autour de 6 kms.
- Elles sont réservées aux personnes majeures et disposant de la capacité juridique. Les personnes mineures âgés d'au moins 13 ans au jours de la visite sont toutefois acceptées sous réserve d'être accompagnées par une personne majeure détentrice de l'autorité parentale

Article 8 – Revente et reproduction frauduleuse

➢ **REVENTE DE E-BILLETS**

Chaque e-billet ne peut être revendu que dans le respect de l'article L. 313-6-2 du code pénal qui interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des billets pour des manifestations culturelles ou sportives, sans autorisation expresse de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de la manifestation culturelle.

➢ **REPRODUCTION FRAUDULEUSE DE E-BILLET**

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit. La reproduction d'un billet est interdite et ne procurerait aucun avantage. **Toute personne qui reproduirait illégalement un e-billet et/ou utiliserait un e- billet contrefait s'expose à des poursuites pénales.**

Article 9 – Remboursement et échange des e-billets

➢ **ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, l'achat d'un BILLET – EXPO, d'un BILLET-EVENEMENT ou BILLET - HISTOIRES d'ART ne fait pas l'objet du droit légal de rétractation. Toute commande validée et payée est ferme et définitive.
Tout BILLET – EXPO, BILLET – EVENEMENT ou BILLET - HISTOIRES d'ART délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé sauf dans les conditions spécifiées au point « Annulation d'une prestation » ci-après.

➢ **ANNULATION D'UNE PRESTATION**

En cas d'annulation par le GrandPalaisRmn de la prestation figurant sur le E-BILLET – EXPO, le E-BILLET – EVENEMENT ou le E-BILLET – HISTOIRES d'ART le Service Client vous contactera afin de vous proposer au choix :

- Lorsque c'est possible, une prestation équivalente à la prestation annulée (report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent(s) ou une prestation similaire)
- Ou son remboursement ; Il est précisé qu'en cas d'abonnement, la prestation annulée donnera lieu à remboursement au prorata du montant total de l'abonnement

Article 10 – Conditions de remboursement et d'échange de l'édition

➢ **DROIT LEGAL DE RETRACTATION**

Conformément aux Articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires à compter du retrait de l'édition en librairie-boutique pour exercer votre droit légal de rétractation si elle ne convenait pas pour quelque cause que ce soit. Après communication de votre décision d'exercer votre droit de rétractation dans ce délai, vous disposez d'un autre délai de 14 jours calendaires pour nous retourner l'édition sur place à la librairie-boutique du site de l'exposition ou nous la renvoyer à vos frais.

Pour faire jouer votre droit de rétractation, il suffit :

1- De nous notifier votre demande de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires courant à compter de la date du retrait de l'édition :
- Soit en remplissant le formulaire électronique de rétractation disponible ici.
- Soit en en nous retournant par courrier le formulaire de rétractation sous format pdf dument rempli, daté et signé (disponible ici : formulaire de rétractation) ;
- Soit en envoyant au Service Client un e-mail ou un courrier postal en ce sens *(coordonnées figurant à l'article 11)* précisant le numéro de billet (qui figure dans votre e-mail de confirmation de commande), la date de retrait de l'édition ainsi que vos nom, prénom, coordonnées postales et adresse email.

2- Puis de nous retourner l'édition en parfait état dans un délai de 14 jours calendaires courant à compter de la date où vous nous avez notifié votre rétractation :
- Soit sur place à la Librairie-Boutique du Grand Palais, jusqu'à 30 minutes avant la fermeture de l'exposition concernée (horaires à consulter sur grandpalais.fr)
- Soit à l'adresse de la librairie-boutique: *Grand Palais - Service commercial DCM - Retour édition 27avenue du Général Eisenhower 75008 Paris*

En cas d'exercice du droit de rétractation, nous procéderons au remboursement du prix TTC de l'édition par virement bancaire.

Attention :
- Les jours calendaires correspondent à tous les jours du calendrier de l'année : du 1er janvier au 31 décembre, dimanche et jours fériés inclus
- Passé le délai de 14 jours calendaires, toute commande d'une édition ne pourra plus donner lieu à remboursement sauf dans les cas prévus limitativement au point « Garanties légales » ci-après.
- Les frais de service et les frais de renvoi de l'édition restent à votre charge
- Vous êtes responsable de la dépréciation de la valeur de l'édition résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature et ses caractéristiques

➢ **GARANTIES LEGALES**

L'édition bénéficie, conformément aux dispositions légales, de la garantie de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant celui-ci et le rendant impropre à l'utilisation.

Afin de faire valoir vos droits, vous devrez sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant :

1. Informer par écrit le Service Client de l'existence de la non-conformité de l'édition remise ou du vice caché affectant celle-ci dans un bref délai à compter de sa découverte.

2. Retourner l'édition :
- Soit directement sur place à la librairie-boutique du Grand Palais, jusqu'à 30 minutes avant la fermeture de l'exposition concernée (horaires à consulter sur grandpalais.fr),
- Soit à l'adresse de la librairie-boutique : *Grand Palais - Service commercial DCM - Retour édition – 27 avenue du Général Eisenhower 75008 Paris*

Nous nous engageons à échanger l'édition (si celle-ci est toujours disponible à la vente) sur place ou à vous la rembourser dans les meilleurs délais. Les frais de renvoi de l'édition par courrier vous seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les dispositions de cet article ne vous empêchent pas de bénéficier du droit légal de rétractation prévu au présent Article 7.

Il est rappelé que :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :
1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10% du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 11 – Responsabilité

- **POUR LA FOURNITURE DU E-BILLET ET DES PRESTATIONS**

La responsabilité du GrandPalaisRmn ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations vous serait imputable (ex : anomalie quelconque du matériel informatique du client), au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou encore à un cas de force majeure (article L. L221-15 du Code de la consommation).

- **POUR L'UTILISATION DE LA BILLETTERIE EN LIGNE**

La responsabilité du GrandPalaisRmn ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Le GrandPalaisRmn ne garantit pas que la billetterie en ligne sera exempte d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que la billetterie en ligne fonctionnera sans interruption ou pannes. En aucun cas le GrandPalaisRmn ne pourra être tenu pour responsable envers un utilisateur du Site de tout dommage, prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité…), direct ou indirect, pouvant découler de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser la billetterie en ligne.

Le GrandPalaisRmn, propriétaire du Site, s'engage exclusivement à respecter les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur en France. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites Internet que la billetterie en ligne. Le GrandPalaisRmn dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le GrandPalaisRmn ne prend aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel vous pourriez avoir accès via la billetterie en ligne et il ne saurait en aucune façon être responsable du contenu, du fonctionnement et de l'accès à ces sites.

Article 12 – Preuve, conservation et archivage

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du GrandPalaisRmn ou de tout prestataire de cette dernière ont, sauf erreur manifeste du GrandPalaisRmn ou d'un de ses prestataires, force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1366 du Code Civil.

Article 13 – Protection des données personnelles

➢ **DONNEES PERSONNELLES**

Les informations que vous communiquez sur la billetterie en ligne permettent au GrandPalaisRmn de traiter et exécuter vos commandes passées sur la billetterie en ligne, gérer le fonctionnement de votre compte Client, vous fournir une preuve d'achat (justificatif), sécuriser les paiements et prévenir la fraude, réaliser des études statistiques anonymes à des fins d'amélioration de la connaissance client, et lorsque vous y avez consenti, vous envoyer notre newsletter.

En sa qualité de responsable de traitement, le GrandPalaisRmn traite vos données dans le respect du Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.
Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données (disponible à tout moment sur notre site internet www.grandpalais.fr via le lien hypertexte « Données personnelles »

➢ **EXERCICE DES DROITS**

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation du traitement des donnés vous concernant ainsi que du droit de communiquer des directives sur le sort de vos données après votre mort. Vous avez également la possibilité de vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez à tout moment exprimer vos choix concernant l'utilisation de vos données personnelles:

- Si vous détenez un compte client en ligne, vous pouvez rectifier vos informations personnelles, demander la suppression de votre compte ou encore exprimer vos choix quant aux communications envoyées depuis votre compte Client
- Vous pouvez également exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données (DPO) :
  - au moyen de notre formulaire de demande d'exercice des droits (disponible sur la billetterie en ligne : https://www.grandpalais.fr/fr/nous-contacter; rubrique « Mes données personnelles »
  - par e-mail à l'adresse suivante : dpo@grandpalaisrmn.fr
  - ou encore par courrier postal à l'adresse suivante : *A l'attention du Délégué à la Protection des données, GrandPalaisRmn - 254-256 rue de Bercy 75577 Paris Cedex 12*

Vous pouvez par ailleurs à tout moment vous désinscrire de la liste de communication en cliquant sur le lien de désabonnement situé dans le pied-de-page de celles-ci.

Dès lors que vous estimez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection de vos données personnelles n'est pas assurée conformément à la réglementation applicable, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse suivante : *CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07* ; ou en ligne sur la billetterie en ligne : https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

Article 14 – Propriété intellectuelle

Les Conférences Histoires d'art (sur site et en ligne), les Visites-Faces aux œuvres au Musée du Louvre, les Visites-Promenade ainsi que leurs contenus (textes, images animées ou fixes, bases de données etc.) (ci-après dénommés collectivement les « Conférences et visites ») sont couverts par le droit de la propriété intellectuelle et notamment par les articles L.112-2 et suivants et L.341-1 du code de la propriété intellectuelle qu'ils aient lieu sur place ou en ligne.

Nous vous accordons une autorisation non exclusive et non transférable, pour un usage strictement personnel à des fins privées, non professionnelles, d'accès aux Conférences et visites conformément aux Conditions générales. Les utilisations autorisées n'opèrent aucun transfert de droits de propriété intellectuelle sur les contenus.

En dehors des utilisations prévues, toute reproduction, représentation, utilisation, mise à disposition, enregistrement, téléchargement ou modification, par quelque procédé que ce soit, de tout ou partie des Conférences et visites ou de tout ou partie des contenus protégés par la propriété littéraire et artistique, sans avoir obtenu notre autorisation préalable et celles, le cas échéant, des auteurs ou ayants-droit concernés, est strictement interdite.

Toute utilisation des éléments des Conférences et visites à des fins collectives nécessite notre autorisation expresse et écrite ainsi que celle, le cas échéant, des différents auteurs ou ayants-droit concernés.

La violation de ces dispositions expose le contrevenant, et toutes personnes responsables, à des actions judiciaires sanctionnées civilement et pénalement au titre de la contrefaçon (article L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle).

En acceptant les Conditions générales, vous reconnaissez nos droits de propriété intellectuelle et vous vous engagez à les respecter.

Article 15 – Service client, médiation et litiges

- **SERVICE CLIENT**

Vous cherchez une réponse à une question ? N'hésitez pas à consulter notre foire aux questions disponible en ligne.

Pour toute demande d'informations, de précisions, de suivi de commandes, de report et/ou d'échange d'un e-billet ou toute difficulté rencontrée à l'occasion de la création/ l'utilisation du compte client, ou de la délivrance des e-billets, merci de contacter le service client au moyen du formulaire de contact mis à votre disposition sur la billetterie en ligne :

Nos services sont également joignables par téléphone du lundi au samedi de 9h à 18h, par e-mail et par courrier aux coordonnées suivantes :

- Pour toute question technique et/ou assistance portant sur la création/ et l'utilisation du compte client ou dans le cadre d'une commande
  E-mail : https://grandpalais-inhouse.zendesk.com/hc/fr/requests/new
  Par courrier: 27 Rue Victor Hugo - 94200 Ivry-sur-Seine
  Téléphone : + 33 (0*)* 1 87 66 59 27

- Pour toute question concernant les prestations offertes, les modalités d'accès à ces prestations ainsi que les conditions limitées de remboursement et/ou d'échange des billets :
  E-mail : https://grandpalais-inhouse.zendesk.com/hc/fr/requests/new
  Par courrier: *Le GrandPalaisRmn – Département des visiteurs – Service vente et administration – 254/256 rue de Bercy - 75012 Paris*
  Téléphone : + 33 (0) 1 40 13 48 00

➢ **MEDIATION - LITIGES**

Les présentes Conditions générales ainsi que toute commande passée sur la billetterie en ligne sont régies par la loi française, sauf disposition d'ordre public contraire.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Client ou d'absence de réponse dans un délai de 1 mois à compter de la réception de votre demande écrite (formulé au moyen du formulaire de contact, par e-mail ou par courrier postal), vous pouvez recourir gratuitement conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges :

- Au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) en ligne ou par courrier dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/
- Aux services de la plateforme européenne de résolution des différends accessible à l'adresse suivante :
  https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR
- Ou à tout autre service de médiation de votre choix.

Article 16 – Dispositions finales

Le fait que le GrandPalaisRmn ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions générales devait être déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces Conditions générales, ni en altérer les autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.