



## **Conditions générales de vente – Visites groupes Musée national Picasso - Paris**

Les présentes conditions générales de vente s'applique à toute commande par une personne physique ou morale (ci-après dénommée « le CLIENT ») d'une visite groupe (ci-après dénommé « VISITE GROUPE ») effectuée :

- soit sur les pages dédiées à la vente en ligne de VISITES GROUPEs du site Internet <https://billetterie-groupes.museepicassoparis.fr> administré par le **MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS**, établissement public à caractère administratif, dont le siège est situé au 5, rue de Thorigny – 75003 Paris, n° SIRET 130 012 172 00016 ;
- soit par téléphone au numéro +33(0)1 85 56 00 36 auprès de la cellule de réservation du **MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS**.

L'achat de billet pour une VISITE GROUPE (ci-après dénommé « le BILLET ») par le CLIENT implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales de vente et à tous les pays.

Le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande seront appliquées.

### **ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS et le CLIENT ainsi que les conditions applicables à toute commande de visite effectuée par téléphone ou sur le site <https://billetterie-groupes.museepicassoparis.fr>, que le CLIENT soit professionnel ou consommateur.

### **ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES VISITES GROUPEs PROPOSEES A LA VENTE**

Les VISITES GROUPEs sont proposées à la vente sous forme de forfait. Les VISITES GROUPEs concernées par les présentes conditions générales de vente sont les suivantes :

#### **Avec conférencier du musée :**

- **Forfait moins de 10 personnes**
- **Forfait moins de 20 personnes**
- **Forfait moins de 26 ans (20 personnes maximum)**
- **Forfait accessibilité**

Ces forfaits comprennent le droit d'entrée, les frais de conférencier, les frais de réservations et la fourniture d'audiophones pour la totalité du groupe.

#### **Sans conférencier / avec droit de parole :**

- **Forfait moins de 10 personnes**
- **Forfait moins de 20 personnes**
- **Forfait moins de 5 personnes (sans audiophone)**
- **Forfait accessibilité**

Ces forfaits comprennent le droit d'entrée, le droit de parole, les frais de réservation et, le cas échéant, la fourniture d'audiophones pour la totalité du groupe.

Le CLIENT est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des créneaux de visites souhaités.

### **ARTICLE 3 : PRIX DES VISITES GROUPES**

Les prix des VISITES GROUPES sont ceux mentionnés sur le site <https://billetterie-groupes.museepicassoparis.fr> au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros nets de taxes.

Toute commande de VISITES GROUPES, quelle que soit son origine, est payable en euros.

Le prix total lors 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 et sur le BILLET.

Le MUSÉE NATIONAL PICASSO-PARIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Les VISITES GROUPES seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

### **ARTICLE 4 : CREATION D'UN COMPTE**

Pour toute commande de VISITE GROUPE effectuée sur Internet ou par téléphone, il est nécessaire de procéder à la création d'un Compte. Pour ce faire, le CLIENT doit fournir au MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS, à minima, les informations suivantes :

- Adresse courriel
- Nom, adresse et téléphone du CLIENT
- Civilité, nom et prénom d'un représentant du CLIENT (si le CLIENT est une personne morale)

Le CLIENT reçoit un courriel confirmant la création du Compte accompagné de l'identifiant et du mot de passe correspondant qui lui permettra notamment d'accéder à son espace personnel.

### **ARTICLE 5 : COMMANDE**

#### **5.1 – Commande sur le site Internet**

- a) Le CLIENT se rend sur la page : <https://billetterie-groupes.museepicassoparis.fr>
- b) Le CLIENT s'identifie à son Compte grâce à son identifiant et son mot de passe.
- c) Le CLIENT choisit un forfait et clique sur "**réserver**".
- d) Le CLIENT sélectionne :
  - La date et l'heure de la visite souhaitées qui sont associées à un conférencier du musée ou au droit de parole à l'aide du calendrier affichant les places disponibles. Lorsque le créneau n'est pas disponible, il est affiché complet.
  - La langue de visite.
  - Avec ou sans audiophones musée (pour les groupes avec droit de parole)
- e) Une fois la sélection faite, le CLIENT clique sur "**Ajouter au panier**".
- f) À la page suivante, afin de valider la commande, le CLIENT clique sur "**Acheter maintenant**". Si la commande ne convient pas, il est possible de supprimer et/ou de continuer ses achats.
- g) Le CLIENT doit lire et accepter les conditions générales de vente en cochant la case "**j'ai lu et j'accepte les conditions générales**".

h) Le CLIENT clique sur "**procéder au paiement**".

#### 5.2 – Commande par téléphone

Le CLIENT contacte par téléphone la cellule de réservation du MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS au numéro +33(0)1 85 56 00 36.

Le CLIENT indique à la cellule de réservation ses choix concernant :

- le forfait
- la date et l'heure de la visite souhaitées qui sont associées à un conférencier du musée ou au droit de parole selon les disponibilités communiquées par la cellule de réservation du MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS ;
- la langue de visite ;
- la prise ou non d'audiophones du musée (pour les groupes avec droit de parole).

### **ARTICLE 6 : PAIEMENT**

Le paiement des VISITES GROUPES par le CLIENT s'effectue via l'un des moyens suivants au choix du CLIENT :

- carte bancaire : Mastercard, Carte bleue, Visa, Diners Club, American Express,
- bon cadeaux et bon d'achat
- virement
- mandat administratif

#### 6.1 - Paiement par carte bancaire

Pour les paiements par carte bancaire (pour toute commande effectuée par téléphone ou sur Internet), il est demandé au CLIENT de fournir :

- Le nom "**titulaire de la carte**"
- Le "**numéro de la carte**"
- La "**date d'expiration**"
- Le "**code de vérification de la carte**" (cryptogramme derrière la carte).

Lors d'une commande par Internet, une fois les informations saisies, le CLIENT clique sur "**oui, je confirme mon paiement**".

La MUSÉE NATIONAL PICASSO-PARIS recourt aux services de la société Ingenico Payment Services pour tout paiement effectué sur le site <https://billetterie.museepicassoparis.fr> qui est doté d'un système de paiement en ligne « 3D Secure » permettant de crypter le numéro de carte bancaire du CLIENT.

#### 6.2 - Bon cadeaux ou bon d'achat émis par le Musée Picasso

Le CLIENT peut procéder au paiement total ou partiel de la commande en communiquant le code figurant sur le bon qu'il détient.

#### 6.3 - Paiement par virement (uniquement en cas de commande effectuée par téléphone)

Un courriel récapitulatif la réservation est transmis au CLIENT accompagné de l'IBAN du MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS et des présentes conditions générales de vente.

Le virement doit être effectué par le CLIENT dans les 15 jours qui suivent la réservation. A défaut, la réservation est automatiquement annulée.

6.4 - Paiement par mandat administratif (uniquement en cas de commande effectuée par téléphone par une structure de droit public français)

Un courriel récapitulatif la réservation est transmis au CLIENT accompagné des présentes conditions générales de vente.

Le CLIENT transmet, dans un délai de 15 jours suivant la réservation, un bon de commande au MUSEE NATIONAL PICASSO-PARIS par courrier (5, rue de Thorogny, 75003 Paris), fax (au +33 (0)1 48 04 75 46) ou courriel ([billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr)). A défaut de la réception par le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS du bon de commande dans ce délai, la réservation sera automatique annulée.

Une fois la VISITE GROUPE effectuée, le MUSEE NATIONAL PICASSO-PARIS transmet la facture correspondante au CLIENT qui procède dans un délai de 30 jours à compter de sa réception, au paiement par virement au MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS.

#### **ARTICLE 7 : CONFIRMATION DE COMMANDE**

Une fois le paiement effectué par le CLIENT (ou le bon de commande reçu par le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS en cas de paiement par mandat administratif), le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS envoie un courriel de confirmation à l'adresse fournie par le CLIENT par téléphone ou sur Internet lors de la création de son Compte. La commande de VISITE GROUPE n'est définitivement confirmée et n'engage le MUSÉE NATIONAL PICASSO-PARIS qu'à réception de ce courriel par le CLIENT.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient un lien vers l'espace personnel du CLIENT permettant de télécharger le billet.

Le CLIENT dispose également de la faculté d'obtenir un récapitulatif de commande en se connectant sur son espace personnel accessible sur Internet à l'adresse <https://billetterie.museepicassoparis.fr>.

#### **ARTICLE 8 : OBTENTION DES BILLETS**

Les BILLETS sont envoyés par courrier électronique à l'adresse fournie par le CLIENT par téléphone ou sur Internet lors de la création de son Compte.

Les BILLETS sont également téléchargeables sur le site Internet <https://billetterie.museepicassoparis.fr> au sein de l'espace personnel du CLIENT.

#### **ARTICLE 9 : CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS**

Un seul BILLET est délivré pour la totalité du groupe.

Le MUSEE PICASSO - PARIS se réserve le droit de contrôler l'identité du/des membres du groupe ayant acheté une VISITE GROUPE moins de 26 ans au moyen d'une pièce d'identité ou d'un justificatif en cours de validité.

Les VISITES GROUPEES se font sous la conduite d'un responsable qui s'engage à faire respecter le règlement de visite du musée national Picasso – Paris (disponible sur <http://www.museepicassoparis.fr/informations-pratiques/>) et la discipline de groupe. Les visiteurs en groupe ne doivent en aucun cas gêner les autres visiteurs. Les éventuels moments d'attente des groupes dans des espaces intérieurs ou extérieurs du musée (cour d'honneur ou jardin) doivent s'effectuer dans le calme.

L'effectif de chaque groupe d'adultes doit respecter le nombre de personnes indiqué dans l'intitulé du forfait. Selon l'affluence, il pourra être demandé aux groupes de se fractionner afin de faciliter la circulation des autres visiteurs.

Le groupe est prié de patienter dans la zone dédiée à l'attente des groupes. Seuls les responsables de groupe ou les personnes exerçant le droit de parole pour le groupe doivent se présenter 15 minutes avant l'heure de visite au point information / accueil de la banque d'accueil munis du billet et du

récapitulatif de commande. Un justificatif en cours de validité devra être présenté pour « les conférenciers avec droit de parole » défini à l'article 26 du règlement de visite.

La totalité des groupes sera soumise au contrôle Vigipirate.

Une fois le contrôle effectué :

- pour les groupes effectuant une VISITE GROUPE avec un conférencier du musée, le responsable du groupe se présente à l'accueil des groupes où il sera pris en charge par le personnel d'accueil du musée. Ce dernier remettra les équipements en audiophones aux membres du groupe et les moyens permettant leur identification (autocollants). Le conférencier se chargera de rappeler les consignes de visite avant le début de celle-ci. Une fois la visite terminée, les audiophones doivent être restitués au conférencier.

- pour les groupes effectuant une VISITE GROUPE « avec droit de parole », les audiophones (si la demande a été exprimée lors de la réservation) et les moyens permettant l'identification des membres du groupe (autocollants) seront remis au responsable du groupe ou à la personne exerçant le droit de parole en échange de sa pièce d'identité ou son justificatif de droit de parole. Un point de départ de visite sera indiqué au responsable de groupe. Une fois la visite terminée, les audiophones doivent être restitués au point information / accueil de la banque d'accueil du musée selon les indications données lors de leur remise. Le responsable du groupe s'engage à délivrer les consignes de visite qui lui auront été transmises lors de sa prise de réservation afin de respecter le confort de visite des autres visiteurs présents sur site.

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

En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article 8, le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS se verra dans l'obligation de récupérer le matériel et d'interrompre la VISITE GROUPE.

## **ARTICLE 10 : 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.

Le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS refusera l'accès au site à tout porteur d'un BILLET comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné.

## **ARTICLE 11 : PERTE ET VOL DE BILLETS**

Le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(des) BILLET(S), y compris dans l'enceinte du musée.

## **ARTICLE 12 : RETARD, ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGES**

### 12.1 Retards pour les VISITES GROUPEES « avec conférencier du Musée national Picasso-Paris »

En cas de retard, le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS écourtera la durée de la prestation d'un temps équivalent au retard. Le parcours ne sera donc pas complet et l'horaire de fin de visite restera inchangé. Pour tout retard supérieur à 20 minutes par rapport à l'heure de visite indiquée sur le BILLET (lors de la présentation du responsable à la banque d'accueil) le musée se réserve le droit de ne pas assurer la prestation sans que le client ne puisse demander le remboursement du montant acquitté.

## 12.2 Retards pour les VISITES GROUPES « avec droit de parole »

En cas de retard, le musée se réserve le droit d'écourter la durée de la visite d'un temps équivalent au retard. Pour les groupes ayant réservé les audiophones, l'heure et le mode de restitution seront indiqués lors du retrait au point accueil.

En cas de retard supérieur à 30 minutes par rapport à l'heure de visite indiquée sur le BILLET (lors de la présentation du responsable à la banque d'accueil), le musée se réserve le droit d'annuler le droit de parole, les membres du groupe seront donc considérés comme des individuels.

## 12.3 Annulation pour les groupes « avec conférencier du Musée national Picasso-Paris » ou « avec droit de parole »

Conformément au 12° de l'article L 121-21-8 12° du Code de la Consommation, l'achat d'un BILLET ne fait pas l'objet d'un droit de rétractation.

Tout BILLET délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par le MUSEE PICASSO - PARIS de la prestation à laquelle ouvre droit le BILLET dans les conditions définies ci-après.

En cas d'annulation par le MUSEE PICASSO - PARIS de la prestation figurant sur le BILLET, il contactera le CLIENT au plus vite pour l'en informer et si possible lui proposer le report de la prestation concernée. Si le report est impossible, le CLIENT pourra être remboursé. Il devra en faire la demande dans un délai de trois mois à compter de la date d'annulation ou de modification 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), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque par courriel sur [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr) ou par courrier adressé au MUSEE PICASSO - PARIS 18, rue de la perle 75003 Paris.

L'échange ou le remboursement est toutefois exclu lorsque l'annulation résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 13.

## **ARTICLE 13 : RESPONSABILITE**

13.1. Le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS 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, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

13.2 Sauf dysfonctionnement du site [www.museepicassoparis.fr](http://www.museepicassoparis.fr) qui lui serait imputable, le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS 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.

## **ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE**

Le CLIENT et le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure: les grèves totales ou partielles internes ou externes au Musée national Picasso - Paris, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

## **ARTICLE 15 : DONNEES PERSONNELLES**

Lors de la passation de la commande par téléphone ou sur Internet, des données à caractère personnel sont demandées au CLIENT.

Les données personnelles du CLIENT font l'objet d'un traitement informatique par le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS, destiné au traitement et au suivi de la commande, aux relations commerciales du MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS, à de la prospection et à des fins statistiques pour le MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour permettre au MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS d'améliorer et de personnaliser les services qu'il propose et les informations qu'il adresse aux CLIENTS. Les destinataires de ces données sont les services du MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS et, sous réserve de l'autorisation du CLIENT, ses partenaires. Les données personnelles sont stockées dans la base de données du MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS, le CLIENT peut modifier ses données personnelles en se connectant à son espace personnel. Les données bancaires ne sont pas stockées.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, le traitement automatisé des informations personnelles a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS. Le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Le CLIENT peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ces mêmes données.

Pour exercer ce droit, le CLIENT doit faire parvenir, à l'une des adresses figurant ci-après, sa demande en précisant ses coordonnées et sa référence CLIENT. Une réponse lui est alors adressée dans un délai maximum de deux (2) mois suivant la réception de sa demande.

[cnil@museepicassoparis.fr](mailto:cnil@museepicassoparis.fr)

OU

Musée national Picasso – Paris  
Direction juridique et des achats  
18, rue de la perle  
75003 Paris.

Le CLIENT peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par SMS ou par courrier électronique, et à recevoir des propositions commerciales de partenaires du MUSEE NATIONAL PICASSO - PARIS. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes.

Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, il peut à tout moment se désinscrire de la liste de la newsletter et de la liste des tiers en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [cnil@museepicassoparis.fr](mailto:cnil@museepicassoparis.fr)

ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :

Musée national Picasso – Paris  
Direction juridique et des achats  
18, rue de la perle  
75003 Paris.

## **ARTICLE 16 : COOKIE**

Pour faciliter la navigation du CLIENT sur le site [www.museepicassoparis.fr](http://www.museepicassoparis.fr), le MUSEE PICASSO - PARIS utilise des "cookies". Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des CLIENTS mais ne permet pas de les identifier.

Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de les refuser de la manière décrite sur la page suivante : <http://www.cnil.fr/vos-libertes/vos-traces/les-cookies/>. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification des données personnelles communiquées par le biais des cookies en contactant le MUSEE NATIONAL PICASSO PARIS à l'adresse suivante :

[cnil@museepicassoparis.fr](mailto:cnil@museepicassoparis.fr)

OU

Musée national Picasso-Paris  
Direction juridique et des achats  
18, rue de la Perle  
75003 Paris

## **ARTICLE 17 : SERVICE CLIENT**

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du site [www.museepicassoparis.fr](http://www.museepicassoparis.fr), les conditions d'utilisation des BILLETS ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des BILLETS, le CLIENT adresse un courrier électronique à l'adresse suivante : [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr)

Toute contestation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit au Service CLIENT (dont les coordonnées figurent ci-dessus) au plus tard le jour de la visite.

## **ARTICLE 18 : REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française.

En cas de litige, les tribunaux de Paris sont seuls compétents, après épuisement des voies de recours amiables.