



Conditions générales de vente – Visites groupes Musée national Picasso – Paris

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute commande réalisée par une personne physique ou morale (ci-après dénommée « le CLIENT ») d'une visite groupe (ci-après dénommée « VISITE GROUPE » (ou « VISITES GROUPE » en cas de commande multiple) effectuée sur les pages dédiées à la vente en ligne de VISITES GROUPE du site internet <https://billetteriegroupe.museepicassoparis.fr> administré par le **MUSÉE 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 ;

L'achat d'un 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 dans le monde entier à l'exclusion de toutes autres conditions générales de vente.

Le MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS se réserve la possibilité d'adapter et/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 commande seront appliquées.

ARTICLE 1 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles applicables entre le MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS et le CLIENT ainsi que les conditions de la commande d'une VISITE GROUPE effectuée sur le site internet <https://billetteriegroupe.museepicassoparis.fr> ou effectuée par téléphone au +33 (0)1 42 71 14 11. Ces conditions générales de vente s'appliquent que le CLIENT soit un professionnel ou un consommateur.

ARTICLE 2 – CARACTÉRISTIQUES DES VISITES GROUPE PROPOSÉES À LA VENTE

2.1 - VISITES GROUPE CLASSIQUES de 7 à 20 personnes

Les VISITES GROUPE CLASSIQUES sont proposées avec une tarification basée sur le nombre de participants (entre 7 et 20 personnes) assortie de frais de réservation. Les VISITES GROUPE CLASSIQUES concernées par les présentes conditions générales de vente sont les suivantes :

- **Visite d'une durée de 1h30 avec conférencier musée et visite d'une durée de 1h avec conférencier musée :**

Les tarifs comprennent le droit d'entrée de chaque membre du groupe, les frais de conférencier, les frais de réservation et les frais pour la fourniture d'un audiophone à chaque membre du groupe.

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

Les tarifs comprennent le droit d'entrée de chaque membre du groupe, le droit de parole (autorisation concédée à un guide professionnel extérieur au musée de conduire une visite en son sein), les frais de réservation et, le cas échéant, la fourniture d'audiophones à chaque membre du groupe.

2.2 - VISITES GROUPES PARTICULIERES (moins de 26 ans, moins de 6 personnes, en famille, jeune public et before hour)

Les tarifs des VISITES GROUPES PARTICULIERES sont proposés sous forme de forfaits. Les tarifs comprennent le droit d'entrée de chaque membre du groupe, les frais de conférencier, les frais de réservation et la fourniture d'audiophones à chaque membre du groupe.

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

ARTICLE 3 : PRIX DES VISITES GROUPES

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

Toutes les commandes de VISITES GROUPES seront payées 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. Les frais bancaires sont à la charge du débiteur.

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 : CRÉATION D'UN COMPTE

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

- Nom, adresse et téléphone du CLIENT
- Adresse courriel
- 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

Deux possibilités sont proposées au CLIENT: la commande sur le site internet ou la commande par téléphone.

5.1 – La 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 le type de VISITE GROUPE qu'il souhaite réserver et clique sur « réserver ».
- d) Le CLIENT sélectionne :
 - Le type de visite de groupe souhaitée ;
 - La date et l'heure de la visite souhaitée, à l'aide du calendrier affichant les places disponibles. Lorsque le créneau horaire n'est pas disponible, il est affiché complet ;
 - La langue de visite s'il s'agit d'une visite guidée ;
 - Le nombre de visiteurs au sein du groupe.
- 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 – La commande par téléphone

Il est possible d'effectuer la réservation par téléphone au +33 (0)1 42 71 14 11. La ligne est ouverte de 9h30 à 12h30 et de 14h à 16h30 du lundi au vendredi.

ARTICLE 6 : PAIEMENT

Le paiement des VISITES GROUPES par le CLIENT doit se faire en totalité lors d'une réservation sur le site internet. Lors de la réservation par téléphone, la totalité de la commande peut être payée, mais il est également possible de ne régler que les frais de réservation, et de payer le solde, calculé en fonction du nombre de participants, dans un second temps (en amont de la visite ou sur place).

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

- carte bancaire : Mastercard, Carte bleue, Visa, Diners Club, American Express ;
- bon cadeaux et bon d'achat ;
- virement ; Il est porté à l'attention du client que les frais bancaires sont à sa charge.
- mandat administratif.

6.1 - Paiement par carte bancaire

Pour les paiements par carte bancaire (pour toute commande effectuée sur le site 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 réalisée sur le site internet, une fois les informations saisies, le CLIENT clique sur "**oui, je confirme mon paiement**".

Le MUSÉE NATIONAL PICASSO-PARIS recourt aux services de la société Ingenico Payment Services pour tout paiement effectué sur le site internet <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 mandat administratif (uniquement en cas de commande effectuée par une structure de droit public français)

Un courriel récapitulatif de 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 MUSÉE NATIONAL PICASSO-PARIS par courrier (20 rue de la Perle, 75003 Paris), fax (au +33 (0)1 48 04 75 46) ou courriel (billetterie@museepicassoparis.fr). A défaut de la réception par le MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS du bon de commande dans ce délai, la réservation sera automatiquement annulée.

Une fois la VISITE GROUPE effectuée, le MUSÉE 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 MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS.

ARTICLE 7 : CONFIRMATION DE COMMANDE

Une fois le paiement effectué par le CLIENT (ou le bon de commande reçu par le MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS en cas de paiement par mandat administratif), le MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS envoie un courriel de confirmation à l'adresse fournie par le CLIENT 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 le site 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 sur le site 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 MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS se réserve le droit de contrôler l'âge et l'identité du/des membre(s) du groupe ayant acheté une VISITE GROUPE moins de 26 ans au moyen d'une pièce d'identité ou d'un justificatif d'âge 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 le site internet <http://www.museepicassoparis.fr/informations-pratiques/>) et la discipline du groupe. Les visiteurs en groupe ne doivent en aucun cas gêner les autres visiteurs. Les éventuels moments d'attente des groupes dans les 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 lors du paiement de la VISITE GROUPE. Selon l'affluence, il pourra être demandé au(x) groupe(s) de se diviser 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 groupes ou les personnes exerçant le droit de parole pour le groupe doivent se présenter 15 minutes avant l'heure de visite, au point groupe dans le hall du musée, munis du BILLET et du récapitulatif de commande. Un justificatif de droit de parole en cours de validité devra être présenté pour « les conférenciers avec droit de parole » défini à l'article 26 du règlement de visite.

Toutes les personnes du groupe seront soumises 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 audiophones aux membres du groupe et les autocollants permettant leur identification. Le conférencier se chargera de rappeler les consignes de visite avant le début de celle-ci. Une fois la VISITE GROUPE 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 autocollants moyens permettant l'identification des membres du groupe seront remis au responsable du groupe ou à la personne exerçant le droit de parole, en échange de sa pièce d'identité ou de son justificatif de droit de parole. Un point de départ de visite sera indiqué au responsable de groupe. Une fois la VISITE GROUPE terminée, les audiophones doivent être restitués au point groupe 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 réservation afin de respecter le confort de visite des autres visiteurs présents dans le musée.

Le BILLET est uniquement valable pour la VISITE GROUPE durant la période (créneau ou horaire de visite) indiquée lors de la commande.

En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article 9, le MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS se verra dans l'obligation de récupérer les audiophones 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 MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS refusera l'accès au musée à tout porteur d'un BILLET comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné.

ARTICLE 11 : PERTE ET VOL DE BILLETS

Le MUSÉE 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, ÉCHANGES

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

En cas de retard, le MUSÉE 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 VISITE GROUPE. Le CLIENT ne pourra pas demander le remboursement du montant acquitté.

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

En cas de retard, le MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS 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 MUSÉE PICASSO - PARIS de la VISITE GROUPE à laquelle ouvre droit le BILLET dans les conditions définies ci-après.

En cas d'annulation par le MUSÉE PICASSO - PARIS de la VISITE GROUPE figurant sur le BILLET, il contactera le CLIENT au plus vite pour l'en informer et, si possible, lui proposer le report de la VISITE GROUPE. 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 ou par courrier adressé au MUSÉE PICASSO - PARIS 20 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 : RESPONSABILITÉ

13.1 Le MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de la VISITE GROUPE à laquelle 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 internet www.museepicassoparis.fr qui lui serait imputable, le MUSÉE 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 MUSÉE 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 : DONNÉES PERSONNELLES

Lors de 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 MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS, destiné au traitement et au suivi de la commande, aux relations commerciales du MUSÉE NATIONAL PICASSO – PARIS, à de la prospection et à des fins statistiques pour le MUSÉE 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 MUSÉE 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 MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS et, sous réserve de l'autorisation du CLIENT, ses partenaires. Les données personnelles sont stockées dans la base de données du MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS pour une durée de trois ans à partir de la dernière interaction, 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 et aux articles 7 à 22 du règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous êtes informés que vos données personnelles collectées par le MUSEE NATIONAL PICASSO – PARIS, telles que listées à l'article 4 des présentes conditions générales de vente sont collectées afin de pouvoir vous fournir une VISITE GROUPE. Ces données seront aussi utilisées pour envoyer au CLIENT des emails promotionnels (bons plans ou invitations) au maximum dix (10) fois par an. Le CLIENT a le droit de demander l'accès à ces données, la rectification de celles-ci ou leur effacement. Il a également le droit de demander une limitation du traitement, ou encore le droit de s'opposer à celui-ci. Le CLIENT bénéficie enfin du droit à la portabilité de vos 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

OU

Musée national Picasso – Paris

Département juridique et des achats
20, 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 MUSÉE 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

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

Musée national Picasso – Paris

Département juridique et des achats
20, rue de la perle
75003 Paris.

ARTICLE 16 : COOKIES

Pour faciliter la navigation du CLIENT sur le site internet 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/voslibertes/vos-traces/les-cookies/>. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification 10 des données personnelles communiquées par le biais des cookies en contactant le MUSÉE NATIONAL PICASSO - PARIS à l'adresse suivante :

cnil@museepicassoparis.fr

OU

Musée national Picasso-Paris

Département juridique et des achats
20, rue de la Perle
75003 Paris

ARTICLE 17 : SERVICE CLIENT

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du site internet 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 : groupe@museepicassoparis.fr

Toute contestation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit au service client (par courriel à groupe@museepicassoparis.fr ou par courrier adressé au MUSÉE PICASSO - PARIS 20 rue de la perle 75003 Paris) au plus tard le jour de la visite.

ARTICLE 18 : RÉGLEMENT 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.