



**Conditions générales de vente – Vente en nombre**  
**Musée national Picasso – Paris**

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toute commande de billets collectifs dans le cadre de la vente en nombre (ci-après dénommé « Billet » ou « Billets ») effectuée auprès du **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, TVA Intracommunautaire FR13130012172 (ci-après dénommé le « Musée Picasso »).

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales sans exception par le Client.

Le Musée Picasso 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 ET DEFINITIONS

### 1.1 Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre le Musée Picasso et le Client ainsi que les conditions applicables à toute commande d'un minimum de vingt (20) Billets, effectuée par l'envoi d'un bon de commande au Musée Picasso par courriel électronique ou par courrier postal.

### 1.2 Définitions

Tous les termes ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :  
« Billet » : désigne le ticket d'entrée Billet collectivité, dont les caractéristiques figurent à l'article 2 des présentes Conditions Générales de Vente, permettant de visiter le Musée Picasso, quel que soit son mode de délivrance et son support, acheté par le Client.

« Client » : désigne toute personne morale effectuant un achat de Billet et ayant accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

« Conditions Générales de Vente » : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets.

« Revendeur agréé » : désigne tout Client exerçant une activité de revente de Billets agréé par le Musée Picasso.

## ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS

Les Billets concernés par les présentes conditions générales de vente sont les « **Billet collectivités** » et les « **Billets vente en nombre** ».

Lesdits billets permettent l'accès prioritaire à la collection permanente et à l'exposition temporaire du Musée Picasso.

L'achat des Billets ne peut s'effectuer en ligne ; il se fait exclusivement par les modalités de commande précisées à l'article 4 des présentes Conditions générales de vente.

Il est précisé que pour le traitement de sa commande, le Client pourra créer un Compte Client, en fournissant au Musée Picasso l'ensemble des informations suivantes.

## ARTICLE 3 – PRIX DES BILLETS

Les tarifs des Billets applicables sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, ils sont indiqués en euros nets de taxes notamment sur le site internet du Musée Picasso [www.museepicassoparis.fr](http://www.museepicassoparis.fr). Le Musée Picasso se réserve le droit de modifier ses prix après délibération de son conseil d'administration, sur décision de son président, et publication sur son site internet.

Sont appliquées en vente en nombre, les différentes remises suivantes pour un achat simultané :

- Une remise de 15% par billet, sur la base du plein tarif en vigueur, pour des commandes de 20 à 99 billets ;
- Une remise de 20% par billet, sur la base du plein tarif en vigueur, pour des commandes de 100 à 499 billets ;
- Une remise de 25% par billet, sur la base du plein tarif en vigueur, pour des commandes de 500 à 999 billets ;
- Une remise de 30% par billet, sur la base du plein tarif en vigueur, pour des commandes à partir de 1000 billets.

Le prix total lors de la validation de la commande est le prix définitif, toutes taxes comprises. Il est repris dans le récapitulatif de commande qui sera adressé au Client par courriel ou par courrier.

## **ARTICLE 4 – COMMANDE**

4.1 Un minimum de 20 Billets par commande est requis.

4.2 Le Client réalise sa demande de commande en complétant un bon de commande, accessible sur la page internet du Musée Picasso suivante : [Tourisme & Collectivités | Musée Picasso Paris](#).

La demande doit être adressée :

- Par courrier à : Musée Picasso – Service de réservation – Vente en nombre, 18-20 rue de la perle 75003 Paris

- Par courriel à : [groupes@museepicassoparis.fr](mailto:groupes@museepicassoparis.fr)

4.3 Les bons de commande incomplets ne sont pas traités par le Musée Picasso qui le cas échéant en informera le Client.

4.4 L'envoi d'un bon de commande dûment signé vaut pour engagement du Client. A la réception du bon de commande, le Service de réservation du Musée Picasso traite la demande sous 2 jours ouvrés et en informe le Client par retour d'un récapitulatif de commande par courriel.

4.5 Une commande avant le paiement peut être modifiée. Le Client adresse la demande par courrier ou par courriel accompagnée du nouveau bon de commande. Aucune modification n'est possible après réception du paiement.

4.6 Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente des billets d'accès au musée n'ouvrira pas droit à un délai de rétractation.

## **ARTICLE 5 – PAIEMENT**

### **5.1 Modalités de paiement**

Le paiement par le Client doit être initié sous 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de l'envoi du récapitulatif de commande par le Musée Picasso. En cas de non-réception du règlement par le Musée Picasso, la commande sera automatiquement annulée.

Le paiement des Billets collectivités s'effectue via l'un des moyens suivants, au choix du Client :

- par carte bancaire : Mastercard, Visa, Carte Bleue, American Express. Le Client sera contacté ultérieurement pour un paiement à distance ;
- par virement : Le Client sera contacté ultérieurement pour un paiement à distance ;
- par chèque à l'ordre de l'agent comptable du Musée Picasso.

### **5.2 Sécurisation des paiements**

Le Musée Picasso recourt aux services de la société Ingenico Payment Services pour tout paiement effectué sur le Site qui est doté d'un système de paiement en ligne « 3D Secure » permettant de crypter le numéro de carte bancaire du Client.

Les données relatives à la carte bancaire ne sont pas conservées.

A la réception du paiement, la commande est validée et ne peut faire l'objet de modifications : les billets ne sont ni repris, ni remboursés, ni échangés par le Musée Picasso.

## **ARTICLE 6 – OBTENTION DES BILLETS**

Aussitôt le paiement confirmé, le Client dispose de la faculté d'obtenir des Billets par l'un des moyens

suivants, au choix du Client :

- Par mail ;
- Par courrier recommandé avec accusé de réception. Les frais d'envoi sont à la charge du Client.
- Par retrait au guichet du Musée Picasso, sur rendez-vous. Le Client est tenu de vérifier le nombre et l'état des Billets et d'émarger la feuille de réception qui lui est remise.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS**

7.1 Tout Billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du Musée Picasso. Le Billet est pourvu d'un QR Code ou d'un code-barres destiné à être contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs par les agents de contrôle. Le Billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite. Le Billet est personnel et incessible.

7.2 Ne seront acceptés que les Billets possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout Billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

7.3 Les Billets sont uniquement valables pour la visite et la période (créneau ou horaire de visite) mentionnés lors de l'enregistrement.

7.4 Le Musée Picasso se réserve le droit de contrôler l'identité de la/des personne(s) inscrites sur le Billet à l'entrée du Musée Picasso au moyen d'une pièce d'identité en cours de validité. Sont acceptés à ce titre : une carte nationale d'identité, un passeport, un permis de conduire.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article 7, le Musée Picasso se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à la manifestation concernée.

## **ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client effectuant l'achat auprès du Musée Picasso a l'obligation d'informer ses propres clients acquéreurs d'un billet d'accès au musée des jours et horaires d'ouverture du Musée Picasso, de ses conditions tarifaires et du [règlement de visite](#) du Musée Picasso.

Il a également la responsabilité de traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente ou l'attribution des Billets.

## **ARTICLE 9 – REVENTE DE BILLETS**

9.1 Dans l'hypothèse d'une revente de Billets par un Revendeur Agréé, celui-ci vend les Billets en son nom et pour son compte, à ses risques et frais.

Il ne peut revendre le(s) Billet(s) qu'au prix public défini par le Musée Picasso. Par dérogation, seuls les CSE (Comités Sociaux et Économiques) peuvent proposer à leurs adhérents les billets à un prix inférieur au prix public.

Le Revendeur Agréé s'engage à commercialiser les Billets dans le respect des législations et réglementations applicables, et en particulier à communiquer à tous ses clients en temps utile :

- Les caractéristiques essentielles des Billets (prix, type, date, heure etc.)
- Le règlement de visite du Musée Picasso
- Les jours et horaires d'ouverture du Musée Picasso.

9.2 Dans le cas d'une revente en ligne, le Revendeur Agréé horodate les billets et limite la vente à 10 billets par créneau de 30 minutes. Ces billets sont uniquement valables pour le créneau choisi lors de l'achat sur le site du revendeur. Ledit créneau doit être mentionné sur le billet délivré.

9.3 En outre, sauf mention contraire, le Revendeur Agréé ne pourra utiliser ou reproduire tout élément (image, photographie, logo, représentation visuelle etc.) protégé au titre de la propriété intellectuelle et appartenant au Musée national Picasso Paris.

Toute reproduction, représentation, mise à disposition ou adaptation, par quelque procédé que ce soit, de tout ou partie des contenus appartenant au Musée Picasso, sans autorisation est expressément interdite et

constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

9.4 Le Revendeur Agréé est seul responsable des relations avec ses propres clients dans le cadre de son activité. À ce titre, il lui appartient de traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente des Billets.

## **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 Picasso refusera l'accès au musée à tout porteur d'un Billet comportant un QR-code ou un code-barres qui aurait déjà été enregistré. Seule la première personne présentant un Billet sera admise. Elle est présumée être le porteur légitime du Billet.

Les Billets ne sont ni échangeables ni revendables, sauf par des revendeurs agréés par le Musée Picasso. Toute revente non autorisée ou non conforme expose le Client à des poursuites pénales.

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

Le Musée Picasso décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de Billet(s), y compris dans l'enceinte du musée.

## **ARTICLE 12 – ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGES**

12.1 Conformément au 12° de l'article L. 221-28 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 de la prestation à laquelle ouvre droit le Billet dans les conditions définies à l'Article 12.2.

Le Musée Picasso ne pourra toutefois pas être tenu pour responsable et ne devra aucun remboursement ni échange en cas de fermeture de tout ou partie de ses espaces :

- par suite d'un évènement de force majeure tel que défini à l'article 14, ou pour des raisons sanitaires perturbant ou modifiant les conditions de visite
- pour des raisons d'intérêt général, de risques de troubles sérieux à l'ordre public, de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

12.2 En cas d'annulation par le Musée Picasso 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 invalidé 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 Musée Picasso 20, rue de la perle 75003 Paris.

## **ARTICLE 13 – RESPONSABILITE**

13.1. Le Musée Picasso 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 Le Musée Picasso ne pourra être tenu responsable de l'usage des Billets commandés, le Client étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers.

13.3 La responsabilité du Musée Picasso ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi à la suite d'une défaillance du réseau de l'Internet, des moyens de télécommunications et, plus généralement due à un événement de force majeure, lors de la passation d'une commande.

La responsabilité du Musée Picasso 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 Client est seul responsable de son choix de commande et des modalités de délivrance.

En conséquence, le Musée Picasso 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 14 – FORCE MAJEURE**

Le Client et le Musée Picasso ne sauraient être tenues responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes au Musée Picasso, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les menaces d'attentat et attentats, sabotage, émeutes, menaces et actes de terrorismes, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

## **ARTICLE 15 – DONNÉES PERSONNELLES**

15.1. Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au CLIENT.

Le CLIENT est informé que le MUSEE PICASSO PARIS, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après RGPD), est amené à collecter et traiter, des données à caractère personnel le concernant. La base légale de ce traitement est contractuelle.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et du suivi de la relation client ainsi qu'à l'organisation d'opérations de prospection commerciale (envoi de newsletters, d'informations sur les Prestations, de promotions et autres activités marketing), sous réserve le cas échéant du consentement du CLIENT.

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par le MUSEE PICASSO - PARIS, destiné

- au traitement et au suivi de la commande du CLIENT,
- au suivi de la relation client,
- à des fins statistiques pour le MUSEE PICASSO - PARIS.
- ainsi qu'à l'organisation d'opérations de prospection commerciale (envoi de newsletters, d'informations sur les manifestations, de promotions et autres activités marketing), sous réserve le cas échéant du consentement du CLIENT.

Les données à caractère personnel collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- les données relatives aux paiements effectués par le CLIENT, notamment données bancaires, sont conservées, conformément à la délibération CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, pendant une durée de treize (13) mois à compter du parfait paiement dudit achat, ou quinze (15) mois en cas de cartes de paiement à débit différé, afin de permettre la gestion d'éventuelles réclamations.
- les autres données personnelles collectées (nom, prénom, mail, langue préférée, nationalité, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale) sont conservées (3) trois ans à partir de la dernière interaction de l'acheteur avec le MUSEE PICASSO-PARIS depuis son compte client. A la suite de ce délai, les données sont détruites.

Les destinataires de ces données sont les services habilités du MUSEE PICASSO - PARIS et aux prestataires sous-traitants du MUSEE PICASSO PARIS en charge du développement et de la maintenance du système de billetterie et, sous réserve de l'autorisation, du CLIENT, ses partenaires. Les données collectées ne font

l'objet d'aucun flux transfrontière.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD, le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification de portabilité et d'effacement des données personnelles le concernant. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données. Enfin, l'Acheteur dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour exercer ces droits, le CLIENT peut adresser une demande par courriel à : [cnil@museepicassoparis.fr](mailto:cnil@museepicassoparis.fr)  
Ou par courrier à l'adresse suivante :  
Musée national Picasso – Paris  
Délégué à la protection des données  
20, rue de la Perle  
75003 Paris.

Cette demande doit comprendre les coordonnées du CLIENT et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité du CLIENT, le MUSEE PICASSO-Paris pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du CLIENT.

Le CLIENT dispose également, le cas échéant, d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 PARIS CEDEX 07, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

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

Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, le CLIENT 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 : [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr).

ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :  
Musée national Picasso – Paris  
Direction du développement des publics  
20, rue de la Perle  
75003 Paris.

De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le CLIENT a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **ARTICLE 16 – SERVICE CLIENT**

Pour toute information ou question concernant la vente en nombre, les conditions d'utilisation des Billets ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des Billets, le Client adresse un courriel à : [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr)

Toute contestation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit au service client (par courriel à [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr) ou par courrier adressé au Musée Picasso 20 rue de la perle 75003 Paris).

## **ARTICLE 17 – REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

En cas de litige entre le Musée Picasso et le Client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. Le Client peut contacter le Musée Picasso par courriel à [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr) ou par courrier adressé au Musée Picasso 18, rue de la perle 75003 Paris.

A défaut d'accord amiable, le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai

d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au Musée Picasso.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) dans le cadre de contrats de vente ou de service en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union européenne et un professionnel établi dans l'Union européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

A compter du 19 juillet 2025, les autres moyens de règlement des litiges de consommation proposés par la Commission européenne sont accessibles à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2>

En cas d'échec de la procédure de médiation, tout litige, relatif aux Conditions Générales de Vente sera porté devant les Tribunaux compétents français.