

**Établissement public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valéry Giscard d'Estaing**

**Conditions générales de vente : VENTE EN NOMBRE via la plateforme de VENTE EN LIGNE**

**Article 1 : Objet**

**Article 2 : Identification de l'Établissement Public des musées d'Orsay et de l'Orangerie**

**Article 3 : Information sur les billets d'entrée aux musées d'Orsay et de l'Orangerie**

**Article 4 : Modalités de commande**

**Article 5 : Modalités de paiement**

**Article 6 : Exécution de la commande**

**Article 7 : Demande d'annulation et de remboursement**

**Article 8 : Modalités de livraison des billets**

**Article 9 : Service client**

**Article 10 : Obligations de l'acheteur**

**Article 11 : Responsabilité**

**Article 12 : Documents contractuels**

**Article 13 : Intégralité du contrat**

**Article 14 : Protection des données personnelles**

**Article 15 : Droit applicable - règlement des litiges**

**Annexe : IBAN**

Les présentes conditions sont applicables à compter du 15/11/2023.

## **Article 1 : Objet**

Les dispositions ci-dessous constituent un contrat établissant les conditions générales de vente en nombre via la plateforme de Vente En Ligne de billets d'entrée de l'EPMO-VGE (Établissement Public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valéry Giscard d'Estaing).

Elles s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes de billetterie en nombre effectuées auprès de l'EPMO-VGE via la plateforme de Vente En Ligne : *billetterie-pro.musee-orsay.fr*.

L'EPMO-VGE se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente.

Les conditions applicables sont celles en vigueur au jour de la réception de la commande sur la plateforme de Vente En Ligne. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et irrévocable de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur pour les ventes sur place, aux groupes, vente en nombre à distance, par les réseaux de vente partenaires ou les mandataires de ventes (API).

## **Article 2 : Identification**

Etablissement public à caractère administratif regroupant le musée d'Orsay et le musée de l'Orangerie conformément aux dispositions du décret n° 2003-1300 du 26 décembre 2003 modifié portant création de l'Établissement Public des musées d'Orsay et de l'Orangerie - Valéry Giscard d'Estaing, inscrit au répertoire SIREN de l'INSEE sous le numéro 180 092 447, dont le siège est sis Esplanade Valéry Giscard d'Estaing 75007 PARIS - France

Adresse postale : Etablissement public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valérie Giscard d'Estaing – Esplanade Valéry Giscard d'Estaing 75007 Paris

Adresse physique : Musée d'Orsay 62 rue de Lille - 75007 Paris

## **Article 3 : Information sur les billets d'entrée aux musées d'Orsay et de l'Orangerie**

### **3-1 : Les billets d'entrée**

Sont proposées en vente de billetterie en nombre via la plateforme de Vente En Ligne, les prestations suivantes :

- Le billet unique musée d'Orsay collections-exposition au tarif public en ligne à 16 €
- Le billet unique musée de l'Orangerie collections-exposition au tarif public en ligne à 12.50 €
- Le billet « Nocturne » musée d'Orsay collections-exposition au tarif public en ligne à 12 €
  - *Billet valable le jeudi soir uniquement à partir de 18h00*
- Le billet « Nocturne » musée de l'Orangerie collections-exposition au tarif public en ligne à 10 €
  - *Billet valable certains vendredi soirs uniquement à partir de 18h00 (liste des vendredis concernés détaillée sur notre plateforme de vente en ligne et sur nos sites internet)*

### **3-2 : La remise, les volumes de commande et la validité des billets**

#### **Les conditions ci-dessous s'appliquent pour obtenir la remise :**

- Un minimum de 500 billets par type de billet est requis

#### **Remise :**

Une remise de 0,50 € par billet sera appliquée à partir du seuil de 500 billets pour chaque type de billet suivant :

- o Les billets uniques et au tarif public du musée d'Orsay collections-exposition
- o Les billets uniques et à tarif public du musée de l'Orangerie collections-exposition
- o Les billets « Nocturne » uniques et à tarif public musée d'Orsay collections-exposition
- o Les billets « Nocturne » uniques et à tarif public musée de l'Orangerie collections-exposition

Ces remises sont appliquées sur chaque ligne de commande correspondant à un type de billet.

#### **Volumes de commande :**

- Les commandes pour les billets « numériques open prêts à être utilisés » (format pdf). Pour ce type de billet, chaque ligne de commande correspondant à un produit différent est limitée à 50 unités.
- Les commandes pour des billets « à transformer en code-barres par l'acheteur » (livraison d'une série de numéros de billets dans un fichier Excel) sont limitées à 10 000 billets.

#### **Validité des billets :**

- Les billets ont une durée de validité d'1 an à compter de la date d'émission de la commande.

#### **Article 4 : Modalités de commande**

L'acheteur effectue son achat sur la plateforme de Vente En Ligne comme suit :

1/ Utiliser l'identifiant et le mot de passe qui ont été exclusivement transmis par l'EPMO pour s'identifier sur le compte client créé par l'EPMO ;

2/ Choisir sa (ses) prestation(s) sur la plateforme de Vente En Ligne ;

3/ Choisir dans le menu déroulant la quantité de billets souhaitée pour chaque prestation puis cliquer sur « ajouter au panier ». La/les prestations(s) sélectionnée(s) sont sauvegardée(s) dans le panier pendant 30 minutes.

4/ Afin de valider la commande cliquer sur « suivant ». Un récapitulatif de commande s'affiche ; si la commande correspond, valider. Si la commande ne convient pas, retourner à la sélection des billets ;

5/ Choisir le mode de paiement :

- Immédiat par carte bancaire
- Différé par virement

6/ Accepter les Conditions Générales de Vente et cliquer sur « paiement » ;

7/ Si vous procédez à un paiement par carte bancaire il peut être nécessaire, le cas échéant, selon la norme 3D Secure de saisir un code transmis par sa banque ;

8/ Lorsque le paiement par carte bancaire est accepté une confirmation de commande s'affiche et l'acheteur reçoit un courriel récapitulatif de sa commande ;

9/ Lorsque le paiement différé est choisi, le service de la réservation et de la vente aux professionnels valide la commande sur la plateforme à réception du virement. L'acheteur reçoit alors par courriel une confirmation de sa prise de commande ainsi qu'un courriel récapitulatif une fois le paiement accepté ;

10/ A partir de son compte client, l'acheteur télécharge ses billets en format pdf ou via un fichier excel en fonction du type d'achat associé au client.

Tant que le paiement n'a pas été enregistré, l'acheteur a la possibilité de modifier le contenu de sa commande. Une fois le paiement confirmé, aucune annulation ou modification n'est possible par l'Acheteur.

Aucune modification n'est possible après réception du paiement.

Pour toute commande effectuée par un autre biais, que ce soit par email, sur notre site de Vente En Ligne ou par tout autre moyen, il est entendu que la commande vaut engagement et constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause.

#### **Article 5 : Modalités de paiement**

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Les règlements peuvent s'effectuer :

- Par carte bancaire pour les commandes d'un montant total de moins de 8 000 €
- Par virement à l'ordre de : Régisseur de recettes du musée d'Orsay (IBAN indiqué en Annexe).

L'acheteur doit porter en objet de son virement la mention « Vente En Nombre » et en informer l'EPMO-VGE à :

- [billetterieennombre@musee-orsay.fr](mailto:billetterieennombre@musee-orsay.fr)

#### **Article 6 : Exécution de la commande**

Toute commande faite et validée via la plateforme de Vente En Ligne vaut pour engagement.

A la réception du paiement :

- Par carte bancaire, la plateforme de Vente En Ligne traite automatiquement la demande
- Par virement, le service de la réservation et de la vente aux professionnels confirme et valide la demande sur la plateforme de Vente En Ligne et en informe l'acheteur par un courriel automatique.

La commande ainsi traitée ne peut faire l'objet de modification : les billets ne sont ni repris, ni remboursés, ni échangés par l'EPMO-VGE.

En cas de non réception du règlement par l'EPMO-VGE sous 15 jours, la commande sera automatiquement annulée. Par ailleurs, l'EPMO-VGE se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel un litige en cours existerait.

### **Article 7 : Demande d'annulation et de remboursement**

Conformément à l'article L 221-28 du code de la Consommation, l'acheteur ne bénéficie pas du droit de rétractation. Les billets achetés ne sont ni remboursables, ni repris, ni échangés, sauf en cas d'annulation par l'EPMO-VGE de la prestation correspondante.

### **Article 8 : Modalités de livraison des billets**

La plateforme de Vente En Ligne rend disponible sur le compte utilisateur et selon la configuration de ce compte :

- Les billets « à transformer en code-barres par l'acheteur » par voie électronique sous la forme d'une série de numéros via un fichier Excel. L'acheteur est tenu de vérifier le nombre de billets ainsi que le type de billet achetés ainsi livrés.
- Les billets « numériques open prêts à être utilisés » par voie électronique en format pdf.

### **Article 9 : Service Client**

Pour toute information ou question concernant :

- L'utilisation de la plateforme, la procédure de réservation, les difficultés techniques
- Les tarifs, le suivi des commandes, les conditions commerciales, la validité des billets, les offres proposées par l'établissement,

l'acheteur peut contacter le service client à cette adresse email :

[billetterieennombre@musee-orsay.fr](mailto:billetterieennombre@musee-orsay.fr)

### **Article 10 : Obligations de l'acheteur**

L'acheteur a l'obligation :

- d'informer ses clients des jours et horaires d'ouverture des musée d'Orsay et de l'Orangerie, de leurs conditions tarifaires et de leur règlement de visite ;
- de traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente des billets ;
- de communiquer clairement les frais supplémentaires éventuellement facturés au visiteur ;
- de faire figurer sur le print@home délivré au visiteur les informations suivantes :
  - ✓ Le type de billet et les droits rattachés :
    - Soit « Musée d'Orsay – entrée collections et exposition, valable pour une entrée »
    - Soit « Musée de l'Orangerie – entrée collections et exposition, valable pour une entrée »
    - Soit « Billet jumelé Orsay Orangerie – entrée collections et exposition, valable pour une entrée »

- Soit « Musée d'Orsay – Billet Nocturne – entrée collections et exposition, valable pour une entrée uniquement le jeudi à partir de 18h00 » ;
  - ✓ Le tarif public du billet ;
  - ✓ Pour toute prestation spécifique autre que le billet plein tarif, indiquer très clairement les conditions liées à cette prestation ainsi que le nom du fournisseur de la prestation
  - ✓ Les frais supplémentaires éventuels ;
  - ✓ La date de fin de validité du billet ou, pour les revendeurs qui datent leurs billets, son jour de validité et l'horaire d'accès au musée
  - ✓ Les jours et horaires d'ouverture du ou des musées ;
  - ✓ Les accès :
    - Pour le musée d'Orsay : « Accès par l'entrée C1 pour les billets « open » non horodatés »
    - Pour le musée de l'Orangerie : « accès par la file réservée » ;
  - ✓ Le code barre correspondant au numéro de billet délivré par l'EPMO-VGE ;
  - ✓ Le logo de l'EPMO-VGE.
- de faire valider par l'EPMO-VGE ses billets print@home avant leur mise en vente.
  - de communiquer clairement et distinctement, dans le cas où le billet est vendu avec une application-audioguide (autre que le dispositif vendu et approuvé par l'EPMO-VGE) que l'application-audioguide n'est pas la version officielle de l'établissement en faisant apparaître la mention comme suit : « *Dispositif de médiation non officiel* ».
  - de communiquer clairement et distinctement, la méthodologie de téléchargement de cette application-audioguide, en précisant que le billet ne donne droit à aucun retrait d'audio-guide dans l'enceinte des établissements.

### **Article 11 : Responsabilité**

Ni l'EPMO-VGE, ni l'acheteur ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution ou mauvaise exécution qui aurait pour origine un cas de force majeure, échappant à leur contrôle, incluant notamment, sans que cela soit limitatif, les cas de guerre, d'émeute, d'insurrection, d'interruption de transport, de problème d'importation ou d'exportation, de grève, de lock-out, de pénurie, de pandémie, d'incendie, de tremblement de terre, de tempête, d'inondation.

L'EPMO-VGE informera les acheteurs via son site internet des suspensions éventuelles du service de vente en nombre.

L'EPMO-VGE ne pourrait être tenu responsable de l'usage des billets commandés, l'acheteur étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers. Sa responsabilité ne pourrait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

## **Article 12 : Documents contractuels**

Le contrat est formé par les documents contractuels suivants, par ordre de priorité décroissante :

- Les présentes conditions générales ;
- La commande complétée et validée du montant et des informations nécessaires à l'identification de l'acheteur (nom - prénom - adresse postale de facturation et/ou de livraison - téléphone - adresse électronique) sur la plateforme de Vente en Ligne
- Le règlement de visite (voir sur nos sites internet les pages suivantes)
  - Pour le musée d'Orsay (conditions de visite) : <https://www.musee-orsay.fr/fr/articles/acces-horaires-tarifs-197704>
  - Pour le musée de l'Orangerie (conditions de visite) : <https://www.musee-orangerie.fr/fr/visite/acces-horaires-tarifs>

## **Article 13 : Intégralité du contrat**

Si, pour une quelconque raison, une des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des conditions générales, celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

## **Article 14 : Protection des données personnelles**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la réalisation de la commande.

La loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 s'applique aux données transmises.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés actualisé par le Règlement Européen n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, l'acheteur, justifiant de son identité, dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant.

Il pourra exercer ce droit en adressant un courrier à l'adresse suivante : Etablissement public du musée d'Orsay et du musée d'Orsay – Valéry Giscard d'Estaing, Direction des publics, Esplanade Valéry Giscard d'Estaing, 75007 Paris.

Le délégué à la protection des données peut être contacté via l'adresse suivante : [dpo@musee-orsay.fr](mailto:dpo@musee-orsay.fr)

## **Article 15 : Droit applicable - règlement des litiges**

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité à l'EPMO-VGE, à l'adresse suivante : Etablissement public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valérie Giscard d'Estaing – Esplanade Valéry Giscard d'Estaing 75007 Paris, pour obtenir une solution amiable. Les litiges sont de la compétence de la juridiction de Paris.

### **Médiation :**

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de recourir gratuitement au service de médiation conventionnelle afin de rechercher une solution amiable.