

# CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION, DE VENTE ET D'UTILISATION DES PRESTATIONS DE BILLETTERIE A DESTINATION DES VISITEURS INDIVIDUELS

Etablies par l'Etablissement public du musée du Louvre (ci-après dénommé « l'EPML »),

Etablissement public à caractère administratif regroupant le musée national du Louvre et le musée national Eugène Delacroix, conformément aux dispositions du décret n° 92-1338 du 22 décembre 1992 modifié portant création de l'Etablissement Public du musée du Louvre. Siret n° 180 046 237 000 12 - APE n° APE 9103Z.  
Domicilié musée du Louvre - 75058 Paris Cedex 01 – France.

Les présentes conditions sont applicables à compter de leur publication.

## **Article 1 – Objet**

## **Article 2 – Champ d'application des conditions générales de vente**

## **Article 3 – Modalités relatives à l'achat de billets en ligne**

## **Article 4 – Modalités relatives à l'achat de billets à distance**

## **Article 5 – Modalités relatives à l'achat de billets sur place**

## **Article 6 – Présentation des billets**

## **Article 7 – Conditions d'utilisation des billets**

## **Article 8 – Tarifs**

## **Article 9 – Modalités de paiement**

## **Article 10 – Sécurisation des paiements**

## **Article 11 – Traitement des demandes de remboursement**

## **Article 12 – Contestation d'un débit bancaire**

## **Article 13 – Données personnelles**

## **Article 14 – Cookies**

## **Article 15 – Responsabilité**

## **Article 16 – Droit applicable et règlement des litiges**

## **Article 1 – Objet**

**1.1** Les présentes conditions générales de réservation, de vente et d'utilisation des prestations de billetterie (CGV) ont pour objet de définir les modalités applicables aux réservations et achats de billets individuels sur le site de vente en ligne de billets [ticket.louvre.fr](https://ticket.louvre.fr), sur place (en caisses et sur les distributeurs automatiques de billets) ou à distance (par téléphone) par toute personne physique (ci-après dénommée « l'Acheteur »).

**1.2** L'Acheteur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande.

Le fait de passer commande vaut acceptation par l'Acheteur des présentes conditions générales de vente.

**1.3** L'EPML se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, les conditions applicables à un achat sont celles en vigueur au jour de la commande.

## Article 2 – Champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'achat des billets suivants :

### 2.1 Au musée du Louvre :

→ Billet d'entrée au musée du Louvre, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée du Louvre, donnant également accès à l'antenne du musée du quai Branly au musée du Louvre ainsi qu'aux collections et expositions temporaires du musée national Eugène Delacroix le jour de la visite au musée du Louvre ou le jour d'ouverture du musée national Eugène Delacroix qui suit. La réservation d'un billet gratuit pour le musée national Eugène Delacroix permet d'en garantir l'accès.

→ Audioguide, correspondant à la location de l'audioguide du musée du Louvre et permettant de le retirer aux comptoirs de distribution situés aux entrées des collections. Un document d'identité en cours de validité sera demandé en dépôt lors du retrait de l'audioguide.

→ Billet pour une visite-atelier, permettant l'accès à un atelier du musée du Louvre, offrant un temps de pratique artistique dans un lieu dédié associé à un temps d'observation dans le musée en compagnie d'un médiateur. Ce billet n'inclut pas l'accès au musée du Louvre.

→ Billet combiné visite-atelier + billet d'entrée au musée du Louvre. Ce billet inclut l'accès au musée du Louvre.

→ Billet pour une visite-guidée, permettant d'explorer le musée du Louvre ou les jardins avec un conférencier autour d'un thème particulier de l'histoire de l'art, d'une période, d'un genre, d'un artiste, d'une collection, ou les expositions temporaires. Ce billet n'inclut pas l'accès au musée du Louvre.

→ Billet combiné visite-guidée + billet d'entrée au musée du Louvre. Ce billet inclut l'accès au musée du Louvre.

→ Billet Stage et Masterclass, offre animée par des intervenants extérieurs spécialistes de leur domaine. Cette offre permet de découvrir les collections et d'aborder une technique, pratique artistique notamment par la rencontre avec un artiste ou un professionnel. Ce billet n'inclut pas l'accès au musée du Louvre.

→ Billet combiné Stage et Masterclass + billet d'entrée musée du Louvre permettant l'accès à un stage ou Masterclass. Ce billet inclut l'accès au musée du Louvre.

→ Billet pour une manifestation de l'Auditorium du Louvre, permettant l'accès à la programmation culturelle de l'Auditorium du Louvre : Concert, théâtre, danse, cinéma, présentation d'exposition, rencontre, conférence, débat et tout autre évènement proposé au sein de l'Auditorium du musée du Louvre. Le cas échéant certains évènements sont proposés en dehors de l'Auditorium.

Les porteurs d'un billet pour une manifestation de l'Auditorium à un tarif supérieur ou égal au prix du billet d'entrée au musée du Louvre ou d'un abonnement bénéficient de l'accès gratuit au musée du Louvre.

## 2.2 Au musée national Eugène-Delacroix :

- Billet d'entrée musée Delacroix, permettant l'accès aux collections permanentes et expositions temporaires du musée national Eugène Delacroix.
- Billet pour un atelier du musée national Eugène Delacroix permettant l'accès à un atelier du musée Eugène Delacroix, activité avec médiateur et incluant le droit d'entrée au musée.
- Billet pour une visite guidée de l'exposition annuelle permettant d'assister à une visite conférence guidée dans les collections du musée national Eugène Delacroix. Ce billet inclut l'accès au musée national Eugène Delacroix.
- Billet pour une manifestation du musée national Eugène Delacroix, permettant l'accès à la programmation culturelle du musée national Eugène Delacroix : conférences, cinéma, spectacle vivant et concert. Ce billet inclut l'accès au musée national Eugène Delacroix.

## 2.3 Quantité de billets disponibles à l'achat

L'Acheteur est informé de la disponibilité des prestations au moment de l'achat des billets.

Le nombre maximum de billets vendus est de 6 (six) billets par produit et par commande. Le nombre maximum de commandes est de 3 (trois) commandes par jour.

- Pour les manifestations Spectacles et Rencontres proposées à l'auditorium ou en salles muséales du Louvre, en cas d'affluence, l'EPML se réserve le droit de réduire le nombre maximum de billets.

## Article 3 – Modalités relatives à l'achat de billets en ligne

### 3.1 Typologie des billets disponibles en ligne

#### 3.1.1 Au musée du Louvre :

- Billet d'entrée au musée du Louvre
- Audioguide
- Visite-atelier Louvre
- Billet combiné visite-atelier Louvre + billet d'entrée au musée du Louvre
- Visite-guidée.
- Billet combiné visite-guidée + billet d'entrée musée du Louvre
- Stage et Masterclass
- Billet combiné Stage et Masterclass + billet d'entrée musée du Louvre
- Manifestation spectacles et rencontres proposée à l'auditorium ou en salles muséales du Louvre

#### 3.1.2 Au musée national Eugène Delacroix :

- Billet d'entrée au musée national Eugène Delacroix
- Atelier musée Eugène Delacroix
- visite-guidée de l'exposition annuelle du musée national Eugène Delacroix
- Manifestation du musée national Eugène Delacroix

### 3.2 Modalités d'achat

L'Acheteur effectue son achat de billet en ligne comme suit :

L'Acheteur se rend sur la page officielle [ticket.louvre.fr](http://ticket.louvre.fr). Pour effectuer son achat en ligne, il lui est demandé de créer un compte en ligne avec une adresse e-mail. L'acheteur peut sélectionner ses produits d'achat, dates et séances de visite, dans la limite des disponibilités.

La commande est finalisée après la validation du paiement par carte bancaire. L'acheteur reçoit une confirmation de paiement et le billet de l'activité.

## Article 4 – Modalités relatives à l'achat de billets à distance

### 4.1 Typologie des billets disponibles à distance

**4.1.1 Au musée du Louvre :** manifestations Spectacles et Rencontres proposées à l'auditorium ou en salles muséales du Louvre.

**4.1.2 Au musée national Eugène Delacroix :** manifestations du musée national Eugène Delacroix.

### 4.2 Modalités d'achat de billets par téléphone :

L'Acheteur effectue sa pré-réservation et/ou son achat par téléphone comme suit :

1) A l'auditorium du musée du Louvre : appeler au **01 40 20 55 00** pour commander les manifestations Spectacles et Rencontres proposées à l'Auditorium du musée ou en salles muséales, choisir une prestation et une date. Une fois la réservation effectuée, un e-mail est envoyé à l'Acheteur avec un lien de paiement lui permettant de régler la commande par carte bancaire.

Après règlement de la commande, un e-mail de confirmation est envoyé à l'Acheteur, comprenant un lien lui permettant d'éditer ses billets depuis son espace personnel.

2) Au musée national Eugène Delacroix : appeler au **01 44 41 86 50** pour réserver les manifestations du musée national Eugène Delacroix, choisir une prestation et une date. Après réservation faite, un e-mail de confirmation est envoyé à l'Acheteur. Le paiement de la commande et le retrait des billets se fera sur place le jour de la manifestation.

## Article 5 – Modalités relatives à l'achat de billets sur place

### 5.1 Typologie des billets disponibles aux caisses

#### 5.1.1 Au musée du Louvre :

→ Billet d'entrée musée du Louvre

→ Audioguide

→ Visite-atelier Louvre

→ Billet combiné - visite-atelier + entrée au musée du Louvre

→ Visite-guidée

→ Billet combiné – visite-guidée + entrée musée du Louvre

→ Manifestation Spectacles et Rencontres proposée à l'auditorium ou en salles muséales du Louvre

#### 5.1.2 Au musée national Eugène Delacroix :

→ Billet d'entrée au musée national Eugène Delacroix

→ Atelier musée national Eugène Delacroix

→ Visite guidée de l'exposition annuelle du musée national Eugène Delacroix

→ Manifestation du musée national Eugène Delacroix

## 5.2 Typologie des produits disponibles aux distributeurs automatiques de billets au musée du Louvre

- Billet d'entrée musée du Louvre
- Audioguide

## 5.3 Modalités d'achat

L'achat s'effectue en caisse ou aux distributeurs automatiques de billets. La disponibilité des billets ne peut pas être garantie à l'acheteur en cas d'absence de réservation préalable.

### Article 6 - Présentation des billets

**6.1** Le billet est imprimable à la validation du règlement sous forme de e-billet ou téléchargeable sous forme de m-billet. Il est accessible sous forme de lien et peut être imprimé depuis le courriel de confirmation. Il figure également en pièce jointe. Le billet acheté sur place est délivré aux guichets ou aux distributeurs automatiques de billets.

**6.2** Les billets peuvent être présentés au contrôle imprimés ou sur un écran de téléphone. Ils ne doivent avoir subi aucune modification ou manipulation, et doivent être présentés tels qu'ils ont été téléchargés.

**6.3** Les caractéristiques essentielles du billet délivré par l'EPML sont :

- le nom du porteur
- la nature de la prestation associée au billet
- le prix en euros
- la date et l'heure du début de la prestation pour laquelle le billet est valable
- le code permettant sa validation à l'entrée du musée
- les conditions d'utilisation du e-ticket et d'accès à la prestation commandée
- les mentions : le billet est nominatif, codé, incessible et valable une seule fois pour la prestation correspondante. Ne peut être revendu. Toute sortie est définitive.

## Article 7 - Conditions d'utilisation des billets

7.1 Les billets sont horodatés et valables exclusivement pour la prestation, à la date et à compter de l'heure mentionnées sur le billet. En cas de retard au-delà de ce créneau horaire d'accès, les porteurs de billets sont soumis aux mêmes conditions d'accès et d'attente que les autres visiteurs.

7.2 Après paiement de la commande, aucune modification ou annulation ne peut être effectuée sur les billets individuels payants. Toutefois, les billets individuels pour un public bénéficiant de la gratuité ou sur les prestations gratuites peuvent être annulés par l'acheteur.

7.3 Les billets individuels sont nominatifs, incessibles et non échangeables. Les billets individuels ne peuvent être achetés que par des particuliers.

7.4 L'accès à la prestation est soumis au contrôle de la validité du billet aux accès du musée et aux entrées des espaces du musée et de l'Auditorium. Il est pourvu d'un QR-Code destiné à être pré-contrôlé aux accès extérieurs du musée, puis contrôlé et enregistré à l'aide de lecteurs de code-barres par les agents de contrôle aux entrées des collections, de l'Auditorium du musée du Louvre et du musée national Eugène Delacroix. Un document d'identité en cours de validité avec photographie peut être demandé dès l'accès aux files d'attente extérieures et à l'entrée des espaces muséographiques. En cas de non-présentation d'un tel document, l'accès à la prestation peut être refusé.

7.5 La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. L'accès à la prestation sera refusé à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

7.6 Le visiteur doit conserver son billet par devers lui durant toute la durée de la prestation.

7.7 Le billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante et toute sortie est définitive.

7.8 Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites pénales et au blocage du billet par l'EPML.

7.9 L'EPML décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies à l'insu de l'Acheteur, y compris dans l'enceinte des musées du Louvre et Eugène Delacroix.

## Article 8 – Tarifs

8.1 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande ou de l'achat sur place. L'EPML se réserve le droit de modifier les prix à tout moment.

8.2 Les tarifs et les cas d'exonération sont consultables sur le site internet [louvre.fr](http://louvre.fr) ainsi qu'aux comptoirs d'information au musée du Louvre et au musée national Eugène Delacroix.

8.3 En achetant un billet, l'Acheteur renonce à bénéficier de toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

8.4 Le visiteur bénéficiant d'un tarif réduit devra présenter un justificatif en cours de validité, nominatif et avec photographie, lors du contrôle du billet. En cas de non-présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation sera refusé.

**8.5** Le visiteur bénéficiant d'une exonération doit procéder à une réservation gratuite sur place ou en ligne, puis présenter un justificatif en cours de validité, nominatif et avec photographie lors du contrôle du billet. En cas de non-présentation ou de non-conformité du justificatif, l'accès à la prestation sera refusé.

## Article 9 - Modalités de paiement

**9.1** La devise de paiement acceptée par l'EPML est l'euro (art. L 111.1 du code monétaire et financier) à l'exclusion de toute autre monnaie.

**9.2** Les moyens de paiement acceptés au musée du Louvre et au musée national Eugène Delacroix ainsi que leurs modalités d'acceptation sont établis par une décision de la Présidente-Directrice, consultable à tout moment sur le site du musée du Louvre <https://www.louvre.fr/actes-administratifs>, dans la rubrique « règlements ».

**9.3** Les chèques bancaires doivent être libellés en euro, datés, signés, émis et payables en France (art. L 131-4 du code monétaire et financier). Dans le cas contraire, le paiement ne sera pas validé.

**9.4** Dès l'acceptation du paiement, l'acheteur reçoit deux courriels, l'un récapitulant sa commande, l'autre constituant le ticket CB client (à conserver et à produire en cas de contestation).

## Article 10 - Sécurisation des paiements en ligne

**10.1** Le site de paiement de l'EPML utilise la plateforme d'encaissement PAYBOX qui répond à la norme 3D-secure.

**10.2** 3D-Secure est un protocole de sécurité proposé par Visa, MasterCard et le GIE Cartes bancaires afin de renforcer la sécurité d'un paiement par une authentification forte et protéger le porteur de la carte bancaire servant au paiement. L'authentification forte se fait par la méthode définie par la banque émettrice de la carte bancaire. En cas d'absence ou d'échec de l'authentification, le paiement est refusé.

**10.3** Le protocole SafeKey est applicable aux cartes de paiement American Express.

## Article 11 - Traitement des demandes de remboursement

**11.1** La vente de billets d'entrée pour un musée ou de prestations liées à celui-ci est assimilée à une vente de services de loisirs et, conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

**11.2** Un droit à remboursement est admis en cas d'annulation ou de modification de la prestation correspondante par l'EPML, d'incident d'exploitation, ou d'erreur de traitement de la demande par l'EPML, à la condition que le billet n'ait pas été scanné. Ce droit à remboursement est ouvert après l'heure d'exécution de la prestation.

**11.3** Dans des cas exceptionnels concernant de manière temporaire, un ensemble de public donné, une décision de gestion de la Présidente-Directrice peut venir compléter cette liste.

**11.4** Les remboursements peuvent être effectués à l'initiative du musée du Louvre ou en réponse à une demande de remboursement. Les demandes de remboursement doivent être adressées par l'Acheteur, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de visite, par le formulaire en ligne disponible sur [louvre.fr](http://louvre.fr) ou par courrier adressé à : Musée du Louvre-Assistance Billetterie-75058 Paris cedex 01. Ces demandes doivent être accompagnées du motif de remboursement, du numéro de billet, ou du numéro de commande, ou sur présentation du billet non scanné.

## Article 12 - Contestation d'un débit bancaire

**12.1** En cas de contestation en raison du vol ou de la perte de la carte de paiement, l'Acheteur doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro indiqué par l'établissement émetteur de la carte de paiement

ou au 0 892 705 705 (service ouvert 24h/24 et 7jours/7). En cas de vol, il doit faire un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes.

**12.2** En cas de constatation d'une opération de paiement non autorisée et débitée sur son compte bancaire, l'Acheteur doit, sans tarder, en informer son établissement teneur de compte ou l'établissement émetteur de la carte de paiement, et dans le délai de treize (13) mois, à compter de la date de débit sur l'opération contestée. Au-delà de ce délai, la demande n'est plus recevable (Article L133-24 du Code monétaire et financier).

La réclamation est transmise via le réseau bancaire à l'EPML. Dans le cas d'une réclamation justifiée, l'ordre est donné au teneur de compte de l'EPML d'effectuer le remboursement par un crédit sur le compte bancaire de l'Acheteur.

## Article 13 - Traitement des données personnelles

**13.1** L'Acheteur est informé que l'EPML, 75058 Paris CEDEX 01, 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 concernant l'acheteur. La base légale de ce traitement est contractuelle.

**13.2** Ces données sont nécessaires au traitement de la commande de l'Acheteur par l'EPML. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

**13.3** Les données fournies par l'Acheteur sont traitées par le musée du Louvre pour les finalités suivantes :

- gestion de la commande ;
- finalisation de la transaction ;
- permettre l'accès au musée du Louvre ; pour cette seule finalité, si le porteur du billet n'est pas l'Acheteur, l'EPML est amené à collecter et traiter le nom du porteur du billet. L'Acheteur informe le porteur qu'il transmet ses nom et prénom à l'EPML ;
- gestion des relations avec l'Acheteur ;
- envoi d'informations et de sollicitations à l'Acheteur ; l'Acheteur peut à tout moment signaler son souhait de ne plus recevoir ces informations et sollicitations en cliquant sur un lien de désabonnement au sein des communications reçues ;
- réalisation d'études statistiques.

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

- les données relatives aux paiements effectués par l'Acheteur, notamment données bancaires, sont conservées, du fait du délai légal mentionné à l'article 12 ci-avant et 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 sont conservées pour une durée de trente-six (36) mois à compter du dernier achat.

**13.5** Les données collectées sont à l'usage des services habilités du musée du Louvre. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires sous-traitants de l'EPML en charge du développement et de la maintenance du système de billetterie et sa monétique.

**13.6** Les données collectées ne font l'objet d'aucun flux transfrontière.

**13.7** Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au RGPD, l'Acheteur dispose sur les données personnelles qui le concernent d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et

d'effacement. 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.

**13.8** Pour exercer ses droits, l'Acheteur peut adresser une demande par courrier postal au Musée du Louvre, 75058 Paris Cedex 01, ou par courriel à l'adresse suivante: [donneespersonnelles@louvre.fr](mailto:donneespersonnelles@louvre.fr).

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

**13.9** L'Acheteur 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.

**13.10** L'Acheteur est informé que le délégué à la protection des données (DPO) de l'EPML est, depuis le 13 mars 2019, le cabinet d'avocats Alain Bensoussan Selas, 58 boulevard Gouvion-Saint-Cyr, 75017 Paris.

**13.11** Pour en savoir plus sur les engagements de l'EPML en matière de protection des données personnelles, l'Acheteur peut consulter la politique de protection des données personnelles de l'EPML, accessible en ligne sur le site [louvre.fr](http://louvre.fr).

## Article 14 - Cookies

**14.1** Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré dans un espace dédié du disque dur du terminal de l'Acheteur à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à son logiciel de navigation. Le terminal désigne l'équipement matériel (ordinateur, tablette, smartphone...) que l'Acheteur utilise pour consulter ou voir s'afficher un site, une application, un contenu publicitaire etc.

**14.2** Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré, et de renvoyer au site consulté certaines informations (par exemple un identifiant de session ou le choix d'une langue) pendant la durée de validité ou d'enregistrement dudit cookie. Seul l'émetteur du cookie concerné est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

**14.3** L'Acheteur est informé que, lors de sa navigation sur le site [ticket.louvre.fr](http://ticket.louvre.fr), des cookies peuvent être installés sur son terminal.

**14.4** Le site [ticket.louvre.fr](http://ticket.louvre.fr) n'utilise que des cookies techniques qui sont les cookies nécessaires au bon fonctionnement du site et des cookies de mesure d'audience destinés à produire des statistiques anonymes. Ils sont à ce titre indispensables, et ne peuvent donc pas être désactivés.

**14.5** Pour voir le détail des cookies disponibles sur le site [ticket.louvre.fr](http://ticket.louvre.fr), comprendre ce que sont les cookies, et en savoir plus sur quelle utilisation en est faite et comment les gérer, l'Acheteur peut consulter la politique cookies de l'EPML, accessible en ligne sur le site : [louvre.fr](http://louvre.fr).

## Article 15 - Responsabilité

**15.1** Ni l'EPML, ni l'Acheteur ne sauraient être tenus pour responsables de toute inexécution des conditions générales de vente qui aurait pour origine un cas de force majeure.

**15.2** Sauf dysfonctionnement du site [ticket.louvre.fr](http://ticket.louvre.fr) qui lui serait imputable, l'EPML ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet, soit du fait de l'Acheteur, soit du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la

prestation, soit du fait de pannes d'ordinateur, de serveur, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet. Il revient à l'Acheteur de vérifier le(s) billets(s) et la confirmation de l'achat à la fin de la commande.

**15.3** L'Acheteur est seul responsable de l'utilisation, par lui-même ou par un tiers, des billets acquis.

**15.4** En cas de non-respect des présentes conditions générales de vente par l'acheteur, l'EPML se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée. L'Acheteur s'expose également à d'éventuelles poursuites pénales et/ou des pénalités financières dans le cadre d'une régularisation d'un groupe en non-conformité selon la grille tarifaire en vigueur du musée, consultable sur : [louvre.fr](http://louvre.fr)

## **Article 16 - Droit applicable - règlement des litiges**

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

En cas de litige, les juridictions compétentes pourront être saisies après épuisement des voies de recours amiables.