

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE A L'AVANCE 2020

## PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente » ou « CGV ») sont applicables à tout achat à l'avance, via la e-billetterie ou un formulaire de commande, effectué par les professionnels du tourisme pour la visite des monuments gérés par le CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX, établissement public à caractère administratif sous la tutelle du MINISTRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, domicilié Hôtel de Sully, 62 rue Saint-Antoine, 75186 Paris Cedex 04 (ci-après le « CMN »).

Le Client est invité à lire attentivement les présentes conditions générales de vente qui visent à définir les relations contractuelles entre lui et le C.M.N, ainsi que les conditions applicables à l'achat à l'avance de billets.

La confirmation de la commande via le Site web ou l'envoi du formulaire de commande entraîne la conclusion du contrat définitif et implique l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des CGV dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la validation de son achat.

Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de l'achat du Billet. Le CMN se réserve le droit de les adapter ou de les modifier à tout moment.

Les entités suivantes peuvent avoir accès à la vente à l'avance au tarif professionnel :

- les opérateurs de voyages et de séjours (agences réceptives, T.O, OTA) ;
- les guides conférenciers ;
- les comités d'entreprise ;
- les autocaristes ;
- les associations.

Les entités suivantes peuvent avoir accès à la vente à l'avance au plein tarif :

- les organismes locaux de tourisme (Office de tourisme, comités départementaux du Tourisme, Comités Régionaux du Tourisme) ;
- les professionnels de l'hôtellerie, de la restauration ;
- les institutionnels.

## 1 – Modalités d'achat des billets

### I- Pour les e-billets :

Le client crée un compte client dans l'espace e-billetterie du site Internet du CMN :

<https://pro-ticket.monuments-nationaux.fr>.

Il sélectionne le(s) monument(s) pour lesquels il souhaite acheter des e-billets.

### II- Pour les billets thermiques achetés via le formulaire de commande :

Le client envoie un bon de commande dûment rempli et signé, selon le modèle que le CMN met à disposition sur son site.

Les demandes doivent être adressées par courrier, fax ou courriel exclusivement auprès du Département du développement touristique à l'adresse indiquée à l'article 8.

Il sélectionne la ou les catégories tarifaires pour laquelle il souhaite acheter des billets.

## 2 – Prix - remises - paiements

### 2.1 Prix

Les tarifs des billets applicables sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Ils sont libellés en euros. Les tarifs sont déterminés en fonction de la catégorie du monument et indiqués sur le site internet du CMN qui se réserve le droit de les modifier.

### 2.2 Remises

Des remises sont consenties en fonction des tarifs appliqués et des quantités achetées :

\*au tarif professionnel :

- 3 % à partir de cent (100) Billets,
- 5 % à partir de deux-cents (200) Billets,
- 10 % à partir de cinq-cents (500) Billets.

\*au plein tarif :

- 10 % à partir de vingt (20) Billets,
- 15 % à partir de cent (100) Billets,
- 20 % à partir de trois-cents (300) Billets,
- 25 % à partir de cinq-cents (500) Billets.

Ces remises s'effectuent sur la quantité totale des billets achetés par commande ; les achats successifs ne sont pas cumulables pour l'application du taux de remise.

### 2.3 Paiements

I- Les e-billets sont réglés soit :

#### - par virement (pour tout montant)

Titulaire du compte : Régie d'avances et de recettes. IBAN : FR76 1007 1750 0000 0010 0072 054 BIC : TRPUFRP1

- par carte bancaire (pour tout montant) (Visa, Carte Bleue ou Mastercard exclusivement).

II- Les billets thermiques par bon de commande sont réglés soit :

#### - par virement (pour tout montant)

Titulaire du compte : Régie d'avances et de recettes. IBAN : FR76 1007 1750 0000 0010 0072 054 BIC : TRPUFRP1

- par carte bancaire (Visa, Carte Bleue ou Mastercard exclusivement), pour un montant maximal de 1 500 €.

- par chèque bancaire libellé à l'ordre du Régisseur de recettes pour un montant maximal de 1 525 € par commande.

Les chèques de banques non-domiciliées en France ne sont pas acceptés.

A la réception du paiement, la commande est validée et traitée. Le client reçoit une confirmation de la commande.

## 3 – Annulation - remboursement

A l'exception des cas entrant dans le champ de l'article L.221-3 du Code de la consommation, tout achat est définitif et ne peut donner lieu à rétractation.

Les billets ne peuvent être ni repris, ni échangés, ni remboursés notamment en cas de perte ou de vol.

En cas d'annulation d'une commande du fait du CMN, la valeur du prix facial du billet payé par le client, remise déduite, sera remboursée par le CMN à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque. Le remboursement sera effectué sur demande de l'intéressé dans un délai raisonnable à compter de la date de la commande sur présentation d'un Relevé d'Identité Bancaire original.

## 4 – Distributions des billets

### I- Pour les billets thermiques :

Les billets sont envoyés en courrier simple.

Sur demande du client les billets peuvent être envoyés en plus sécurisés en assumant les frais suivants :

Nombre de billets	Tarifs postaux
Jusqu'à 300	6,70 €
De 301 à 600	7,59 €
De 601 à 1 000	8,42 €
De 1001 à 1300	9,08 €
De 1301 à 2300	9,91 €
De 2301 à 3000	10,75 €
De 3001 à 5000	11,59 €

Le CMN ne saurait être tenu responsable de la perte, du vol ou du retard de l'acheminement des billets.

Tout changement d'adresse postale et courriel doit être signalé par écrit.

### II- Pour les e-billets :

Le client reçoit les e-billets par e-mail en format soit :

- PDF (un e-billet = 1 page) ;
- CSV (liste de numéro de billets à transformer en code-barres).

Les e-billets sont à imprimer sur du papier blanc A4 vierge ou à présenter sur une tablette ou un smartphone.

## 5 – Conditions d'utilisation des billets

Les billets achetés à l'avance sont valables 2 ans à compter de la date d'achat.

Le billet pour la visite de l'Arc de triomphe ne sera pas valable durant l'événement « Christo » du 18 septembre au 3 octobre 2021.

Le client ne peut revendre le billet à un prix inférieur au tarif public (cf article 2.1 des présentes CGV) sauf dans le cas où le billet est une des composantes d'un produit proposé au client final (produit packagé).

Il est précisé que :

- les e-billets ne sont utilisables que dans le(s) monument(s) objet de la vente ;

- les billets thermiques sont utilisables dans tous les monuments de la même catégorie tarifaire.

Les billets doivent être présentés par les visiteurs à l'entrée du ou des monument(s) concerné(s).

## 6 – Données personnelles

Les informations et données personnelles éventuellement récoltées dans le cadre de ces ventes sont traitées et conservées en conformité avec les obligations légales et réglementaires.

Conformément à la délibération CNIL n°2016-264 du 21 juillet 2016, l'utilisateur est informé que la personne responsable du traitement des données est le directeur du

développement économique du Centre des monuments nationaux.

L'utilisateur est informé que les données collectées pourront être utilisées pour les finalités suivantes :

- les contrats ;
- les commandes ;
- les livraisons ;
- les factures ;
- la comptabilité, et en particulier la gestion des comptes clients ;
- un programme de fidélité au sein d'une entité ou de plusieurs entités juridiques ;
- le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la gestion des réclamations et du service après-vente ;
- la sélection de clients pour réaliser des études, sondages et tests produits ;
- effectuer des opérations relatives à la prospection ;
- la gestion d'opérations techniques de prospection (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation, l'enrichissement et la déduplication) ;
- la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage, de test produit et de promotion ;
- la réalisation d'opérations de sollicitations ;
- l'élaboration de statistiques commerciales ;
- la cession, la location ou l'échange de ses fichiers de clients et de ses fichiers de prospects ;
- l'actualisation de ses fichiers de prospection par l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application des dispositions du code de la consommation ;
- l'organisation de jeux-concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard ;
- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
- la gestion des impayés et du contentieux, à condition qu'elle ne porte pas sur des infractions et/ou qu'elle n'entraîne pas une exclusion de la personne du bénéficiaire d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat ;
- la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus Système.

L'utilisateur est informé que ces données ne seront utilisées que par le CMN ou les tiers désignés par lui afin de l'assister éventuellement dans les démarches ci-dessus indiquées sans pour autant que ces fichiers puissent être cédés à des tiers.

Les données seront conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement. Au-delà, le CMN se réserve le droit de reprendre contact avec la personne concernée afin de savoir si elle souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales.

En l'absence de réponse positive et explicite de la personne, les données seront supprimées ou archivées conformément aux dispositions en vigueur.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations le concernant.

Le contact pour faire usage de ces droits est celui prévu à l'article 8 des présentes l'indication des noms, prénoms, adresse dans la requête est obligatoire pour que l'établissement puisse traiter la demande. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant signature et précisé l'adresse à laquelle doit être envoyée la réponse, laquelle est transmise dans un délai de 2 mois suivant la réception de votre demande.

## 7 – Force majeure

La responsabilité du CMN ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil.

## 8 – Contact

### Mme Lola-Gabrielle LAGO

Centre des monuments nationaux

Hôtel de Sully - DDE - DDTVE

62 rue Saint-Antoine

75186 Paris cedex 04

Tél : 01 44 61 22 67 Fax : 01 44 61 22 77

[lola-gabrielle.lago@monuments-nationaux.fr](mailto:lola-gabrielle.lago@monuments-nationaux.fr)