

Conditions générales de vente en ligne Musée de Cluny : musée national du Moyen Âge

E-BILLETS INDIVIDUELS

Au 19 Janvier 2026

Préambule

Toute commande d'un billet électronique individuel passée pour une visite individuelle ou une activité culturelle (ci-après « E-BILLET ») au sein du Musée de Cluny - musée national du Moyen Âge par une personne physique pour ses besoins personnels (« le Client » ou « vous ») sur le site <https://billetterie.musee-moyenage.fr/fr> (« la Billetterie en ligne ») auprès de de l'Etablissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais des Champs Elysées (« le GrandPalaisRmn » ou « nous »), est exclusivement régie par les présentes conditions générales de vente (« Conditions générales »).

Article 1 Acceptation des Conditions générales

Article 2 Identification de l'auteur de l'offre

Article 3 Prestations offertes à la vente

Article 4 Tarifs et montant de la commande

Article 5 Modalités de commande

Article 6 Conditions d'utilisation des E-BILLET

Article 7 Remboursement et échange des E- BILLETS

Article 8 Responsabilité

Article 9 Preuve, conservation et archivage

Article 10 Protection des données personnelles

Article 11 Services clients, Médiation et Litiges

Article 12 Dispositions finales

ARTICLE 1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

La commande de E-BILLETS est réservée aux utilisateurs de la Billetterie en ligne ayant pris connaissance et accepté expressément les Conditions Générales (en cochant la case sur la Billetterie en ligne) avant la validation définitive de la commande.

En qualité de particulier, vous déclarez que vous n'êtes pas un professionnel et que vous ne vous procurez pas ou n'utilisez pas les E-BILLETS achetés pour un usage professionnel, commercial, ou d'une façon générale afin d'en tirer un bénéfice. Vous garantisiez disposer pleinement de la capacité juridique pour utiliser le présent service de vente en ligne.

Nous nous réservons la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales en vigueur au jour de la passation de la commande.

ARTICLE 2 - IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE L'OFFRE

Etablissement public de la Réunion des musées nationaux et du Grand Palais des Champs Élysées (le GrandPalaisRmn)

254/256, rue de Bercy - 75012 Paris (France)

RCS Paris B 692 041 585

N° de TVA intracommunautaire : FR 11692041585

E-mail : contact.scn@grandpalaisrmn.fr

ARTICLE 3 - PRESTATIONS OFFERTES A LA VENTE

Vous êtes informé, en temps réel, lors de la passation de commande, de la disponibilité des catégories de E-BILLET proposées.

Le E-BILLET proposé à la vente ouvre droit pour un jour et une heure déterminés:

- Soit à une visite individuelle sur place des collections permanentes et des expositions temporaires présentées par le musée; la prestation peut consister en une visite simple, une visite-atelier, une visite guidée
- Soit à une activité culturelle en lien avec les collections permanentes
- Soit à un évènement culturel organisé par le musée.

Attention :

- Un E-BILLET est nécessaire pour accéder à toute exposition ou activité même en cas de gratuité, sauf s'il en est indiqué autrement sur la Billetterie en ligne lors de la commande. Si la réservation en ligne d'un E- BILLET n'est pas obligatoire, elle reste néanmoins fortement conseillée.
- Chaque E-BILLET délivré n'est valable que pour le jour et l'heure indiqués sur celui-ci ;
- Les prestations sont assurées en français uniquement, à l'exception des visites-conférences ;
- Toute présence d'un adulte à une activité culturelle destinée à un mineur nécessite la présentation par l'adulte accompagnant d'un billet E-billet d'entrée individuel; lorsque la présence de l'adulte est requise par le Musée, le E-billet est gratuit

ARTICLE 4 - TARIFS ET MONTANT DE LA COMMANDE

➤ TARIFS

La Billetterie en ligne propose plusieurs tarifs qui sont fonction des prestations concernées ainsi que de l'âge ou du statut du bénéficiaire du E-BILLET. Le détail des tarifs ainsi que des conditions de réduction et de gratuité sont consultables :

https://billetterie.musee-moyenage.fr/sites/hubber_site_museecluny8/files/2026-03/regime-tarifaire-scn-vc-2025.pdf

➤ **MONTANT TOTAL DE LA COMMANDE**

Le montant total lors de la validation de la commande est le montant définitif, toutes taxes et frais inclus. Aucun frais lié à la vente en ligne n'est appliqué. Il est repris dans l'e-mail de confirmation de commande et dans la facture.

ARTICLE 5 – MODALITE DE COMMANDE

➤ **COMPTE CLIENT ET COMMANDE INVITEE**

Afin de passer commande, il vous est demandé de créer ou de vous connecter à votre compte client.

Le compte client est rendu obligatoire pour faciliter la gestion de vos demandes. Ce compte vous permet également de disposer d'un espace personnel contenant vos E-BILLET(s) en cours de validité, et de gérer vos données personnelles.

La création d'un compte en ligne implique de communiquer les informations nécessaires à la gestion du compte client, au traitement de la commande et à la fourniture des prestations: nom et prénom, e-mail et pays.

Veillez à mémoriser l'e-mail que vous utilisez : votre e-mail constitue votre identifiant pour accéder au compte ainsi que l'adresse à laquelle vous recevez l'ensemble de nos emails de service (connexion au compte, validation de la création du compte, réinitialisation du mot de passe, confirmation de commande et E-BILLETS);

➤ **NOMBRE MAXIMUM DE E-BILLETS PAR COMMANDE**

Le nombre maximum de E- BILLETS par commande ne peut être supérieur à 10 pour une même exposition ou une même activité. Il est interdit de cumuler plusieurs achats successifs pour un même événement pour dépasser ce nombre maximum.

En cas de non-respect de ces règles, le GrandPalaisRmn se réserve le droit d'annuler la ou les commandes.

➤ **PAIEMENT EN LIGNE**

Le paiement de la commande s'effectue exclusivement en euros par carte bancaire ou accréditive. Sont acceptées les cartes suivantes : CARTE BLEUE, AMEX, VISA, MASTERCARD et E-CARTE BLEUE

Vous nous garantisiez disposer des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la commande. Votre compte bancaire est débité du montant de la commande dès l'acceptation de la transaction par le centre de paiement.

En cas de refus du centre de paiement, la commande est automatiquement annulée. Nous vous invitons à conserver la preuve de la transaction qui s'affichera à l'écran après l'obtention de l'accord de la banque détentrice de la carte utilisée pour le règlement de la commande.

Nous mettons en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos données de paiement transmise sur la Billetterie en ligne. A ce titre, Nous utilisons sur la Billetterie en ligne un système de paiement en ligne sécurisé permettant de crypter votre numéro de carte bancaire (Secure Sockets Layer) et la solution PPPS fournie par la WORLDLINE.

➤ **CONFIRMATION DE COMMANDE**

Un récapitulatif des informations de votre commande vous sera communiqué via l'e-mail de confirmation de votre commande.

➤ **MODALITES DE DELIVRANCE DU/DES E-BILLET S**

Suite au paiement en ligne, vous recevrez un e-mail confirmant la commande contenant les E-BILLETS sous format dématérialisé. Vous pouvez également les retrouver à tout moment au sein de votre compte en dans la rubrique « Mes billets ».

Les E-BILLETS peuvent être présentés sous format imprimé ou sur un support numérique (smartphone ou tablette).

Lors d'un achat simultané de plusieurs E-BILLETS, un seul fichier pdf contenant l'ensemble des E-BILLET vous est communiqué dans l'e-mail de confirmation de commande.

➤ **JUSTIFICATIF D'ACHAT**

Vous pouvez télécharger le justificatif d'achat après avoir réglé votre commande, à partir de votre compte client (page Mon compte, rubrique « Mes commandes »).

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'UTILISATION D'UN E-BILLET

➤ **CONTROLE DU E-BILLET**

Tout E-BILLET est systématiquement contrôlé à l'entrée du musée :

- Il est rappelé que tout visiteur est tenu de présenter un E-BILLET pour accéder à la prestation, même lorsqu'il bénéficie d'une gratuité.
- Le E-BILLET est uniquement valable pour la prestation, le lieu, la date et l'heure indiqués sur le E-BILLET. Le GrandPalaisRmn se réserve le droit de contrôler l'identité du/des personnes inscrites sur le E-BILLET au moyen d'une pièce d'identité en cours de validité. Sont acceptés à ce titre : une carte d'identité, un passeport, un permis de conduire ou un livret de famille pour les personnes mineures.
- Ne sont acceptés que les E-BILLETS possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles.
- Tout E-BILLET comportant un tarif réduit ou une gratuité doit être présenté avec un justificatif en cours de validité. Sont uniquement acceptées à ce titre les documents suivants: la carte d'identité, ou pour les enfants, le livret de famille ; l'attestation d'allocations chômage ou la carte de demandeur d'emploi de moins de 6 mois ; la carte famille nombreuse. Le détail du régime tarifaire est consultable ici :

<https://www.musee-moyenage.fr/media/documents-pdf/tarifs-rmn.pdf>

– Tout E-BILLET doit être conservé par son utilisateur jusqu'à la fin de la visite, de l'évènement ou de l'activité.

Le GrandPalaisRmn se réserve le droit de refuser toute entrée sur le site concerné en cas de présentation d'un E-E-BILLET en méconnaissance d'une des conditions énoncées ci-dessus.

➤ REGLEMENT DE VISITE

Tout visiteur est tenu au respect du règlement de visite du musée consultable aux guichets ou sur la Billetterie en ligne. Toute personne ne respectant pas ce règlement de visite pourra se voir refuser l'accès au musée sans pour autant pouvoir prétendre au remboursement de son E-BILLET.

➤ REVENTE DE E-BILLET

Chaque E-BILLET ne peut être revendu que dans le respect de l'article L.313-6-2 du code pénal qui interdit, sous peine de sanctions pénales, de vendre de manière habituelle des billets pour des manifestations culturelles ou sportives, sans autorisation expresse de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de la manifestation culturelle.

➤ REPRODUCTION FRAUDULEUSE DE E-BILLET

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un E-BILLET de quelque manière que ce soit. La reproduction d'un E-BILLET est interdite et ne procurerait aucun avantage. Toute personne qui reproduirait illégalement un E-BILLET et/ou utiliserait un e-E-BILLET contrefait s'expose à des poursuites pénales.

➤ PERTE ET VOL DE E-BILLET

Le GrandPalaisRmn décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) E-BILLET (s) délivré(s), y compris dans l'enceinte du musée.

ARTICLE 7 - REMBOURSEMENT ET ECHANGE DES E-BILLET S

➤ ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 221- 28 du code de la Consommation, l'achat d'un E-BILLET ne fait pas l'objet du droit légal de rétractation. Toute commande validée et payée est ferme et définitive.

Tout E-BILLET délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, y compris en cas de perte ou de vol, sauf dans les conditions spécifiées au point « Annulation d'une prestation » ci-après ou en cas de force majeure.

➤ ANNULATION

En cas d'annulation par le GrandPalaisRmn de la prestation figurant sur le E-BILLET (hors cas de force majeure), le Service Accueil Billetterie vous proposera le report de la prestation

concernée à un jour et/ou à une heure différent(s) lorsque c'est possible ou le remboursement du E-BILLET inutilisé (sauf pour les E-BILLETS délivrés à titre gratuit).

ARTICLE 8 – RESPONSABILITE

➤ POUR LA FOURNITURE DU E-BILLET ET DES PRESTATIONS

La responsabilité du GrandPalaisRmn ne pourra en aucun cas être engagée dans le cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations vous serait imputable (ex : anomalie quelconque du matériel informatique du client), au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou encore à un cas de force majeure (article L. L221-15 du Code de la consommation).

➤ POUR L'UTILISATION DE LA BILLETTERIE EN LIGNE

La responsabilité du GrandPalaisRmn ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Le GrandPalaisRmn ne garantit pas que la Billetterie en ligne sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que la Billetterie en ligne fonctionnera sans interruption ou pannes. En aucun cas le GrandPalaisRmn ne pourra être tenu pour responsable envers un utilisateur de la Billetterie en ligne de tout dommage, prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité...), direct ou indirect, pouvant découler de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser la Billetterie en ligne.

Le GrandPalaisRmn, propriétaire de la Billetterie en ligne, s'engage exclusivement à respecter les dispositions législatives ou réglementaires en vigueur en France. Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites Internet que la billetterie en ligne. Le GrandPalaisRmn dégage toute responsabilité dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le GrandPalaisRmn ne prend aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel vous pourriez avoir accès via la Billetterie en ligne et il ne saurait en aucune façon être responsable du contenu, du fonctionnement et de l'accès à ces sites.

ARTICLE 9 – PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du GrandPalaisRmn ou de tout prestataire de cette dernière ont, sauf erreur manifeste du GrandPalaisRmn ou d'un de ses prestataires, force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. L'archivage des commandes et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle, conformément à l'article 1366 du Code Civil.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

➤ DONNEES PERSONNELLES

Les informations que vous communiquez sur la Billetterie en ligne nous permettent de traiter et exécuter vos commandes passées sur la billetterie en ligne, gérer le fonctionnement de votre compte Client, vous fournir une preuve d'achat (justificatif), sécuriser les paiements et prévenir la fraude, réaliser des études statistiques anonymes à des fins d'amélioration de la connaissance client.

En sa qualité de responsable de traitement, le GrandPalaisRmn traite vos données dans le respect du Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 sur la protection des données personnelles et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données (disponible à tout moment sur notre site internet www.grandpalais.fr via le lien hypertexte :

<https://www.grandpalais.fr/fr/politique-de-protection-des-donnees-caractere-personnel>

➤ EXERCICE DES DROITS

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement et de limitation du traitement des données vous concernant ainsi que du droit de communiquer des directives sur le sort de vos données après votre mort. Vous avez également la possibilité de vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez à tout moment exprimer vos choix concernant l'utilisation de vos données personnelles:

- Sur votre compte en ligne, vous pouvez à tout moment rectifier vos informations personnelles ou encore demander la suppression de votre compte ;
- Vous pouvez également exercer vos droits en contactant notre Délégué à la protection des données (DPO) :

- au moyen de notre formulaire de demande d'exercice des droits (accessible à <https://www.grandpalais.fr/fr/nous-contacter> rubrique « Mes données personnelles »)
- par e-mail à l'adresse suivante : dpo@grandpalaisrmn.fr
- ou encore par courrier postal à l'adresse suivante : A l'attention du Délégué à la Protection des données, GrandPalaisRmn - 254-256 rue de Bercy 75577 Paris Cedex 12

Dès lors que vous estimez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection de vos données personnelles n'est pas assurée conformément à la réglementation applicable, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier à l'adresse suivante : CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ; ou en ligne sur la billetterie en ligne :

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

ARTICLE 11 – SERVICES CLIENT– MEDIATION ET LITIGES

➤ SERVICES CLIENT

Vous cherchez une réponse à une question ? N'hésitez pas à consulter notre foire aux questions disponible : <https://billetterie.musee-moyenage.fr/fr/service-client>

Pour toute demande d'informations, de précisions, de suivi de commandes, de report et/ou d'échange d'un e-E-BILLET ou toute difficulté rencontrée à l'occasion de la création/ l'utilisation du compte client, ou de la délivrance d'un E-BILLET, merci de contacter le service technique au moyen du formulaire mis à votre disposition sur :

<https://billetterie.musee-moyenage.fr/fr/nous-contacter>

Nos services sont également joignables par téléphone du lundi au samedi de 9h à 18h, par e-mail et par courrier aux coordonnées suivantes :

- Pour toute question technique et/ou assistance portant sur la création/ et l'utilisation du compte client ou dans le cadre d'une commande

E-mail : <https://billetterie.musee-moyenage.fr/fr/nous-contacter>

Par courrier: 27 Rue Victor Hugo - 94200 Ivry-sur-Seine

Téléphone : + 33 (0) 1 87 66 59 27

- Pour toute question concernant les prestations offertes, les modalités d'accès à ces prestations ainsi que les conditions limitées de remboursement et/ou d'échange des E-BILLETS :

E-mail : contact.scn@grandpalaisrmn.fr

Par courrier: Régie du musée de Cluny, 6 place Paul Painlevé, 75005 Paris

Téléphone : + 33 (0) 1 53 73 78 16

➤ **MEDIATION – LITIGES**

Les présentes Conditions générales ainsi que toute commande passée sur la billetterie en ligne sont régies par la loi française, sauf disposition d'ordre public contraire.

En cas de désaccord avec la réponse du Service Accueil Billetterie ou d'absence de réponse dans un délai de 1 mois à compter de la réception de votre demande écrite (formulé au moyen du formulaire de contact, par e-mail ou par courrier postal), vous pouvez recourir gratuitement conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges :

- au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) en ligne ou par courrier dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site:

<https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

- Aux services de la plateforme européenne de résolution des différends accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

- Ou à tout autre service de médiation de votre choix.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS FINALES

Le fait que le GrandPalaisRmn ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions générales ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions générales devait être déclarée nulle ou sans effet, elle

serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces Conditions générales, ni en altérer les autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.