

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BILLETTERIE EN LIGNE ET PHYSIQUE GRAND PUBLIC DU MUSÉE DE L'AIR ET DE L'ESPACE

Vu, les articles R.3413-62 à R.3413-87 du code de la défense,
Vu, le code du patrimoine,
Vu, le code de la consommation,
Vu, la délibération du Conseil d'Administration du musée de l'Air et de l'Espace du 13 mars 2025.

Les présentes conditions sont applicables à compter du 14 mars 2025.

Préambule

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les relations entre le musée de l'Air et de l'Espace et le Client dans le cadre de la vente d'activités au grand public individuel via les canaux de vente Billetterie en ligne et Billetterie physique.

Ces conditions s'appliquent exclusivement à la vente de Billet au(x) Clients, tels que définis ci-dessous. Les conditions générales de vente sont susceptibles de modifications sans préavis. En cas de modification, la version applicable est celle en vigueur à la date de la confirmation de Commande.

L'achat de Billets emporte l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. A défaut, le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit d'annuler la Commande.

Le musée de l'Air et de l'Espace est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente sauf les cas d'exclusion définis ci-après.

Terminologie

Tous les termes ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :

« **Billetterie en ligne** » désigne le Site Internet marchand grand public du musée de l'Air et de l'Espace permettant l'achat de Billets en ligne, accessible à l'adresse suivante : <https://billetterie.museeairespace.fr>

« **Billetterie physique** » désigne l'emplacement physique se trouvant au musée de l'Air et de l'Espace où il est possible d'effectuer l'achat de Billets.

« **Client(s)** » désigne(nt) tout utilisateur individuel, personne physique utilisant la Billetterie en ligne ou la Billetterie physique pour acheter des Billets permettant de visiter le musée de l'Air et de l'Espace.

« **Billet(s)** » désigne(nt) le support, vendu sur la Billetterie en ligne ou à la Billetterie physique, donnant accès aux différentes Prestations proposées par le musée de l'Air et de l'Espace.

« **Prestation(s)** » désigne(nt) l'ensemble des services et produits proposés par le musée de l'Air et de l'Espace sur la Billetterie en ligne ou à la Billetterie physique.

« **Commande(s)** » désigne(nt) l'ensemble des Prestations achetées par le Client en une seule transaction.

« **Chargé d'Accueil-Billetterie** » désigne l'agent du musée de l'Air et de l'Espace, en charge de la vente de Billets à la Billetterie physique.

« **Service Accueil-Billetterie** » désigne le service du musée de l'Air et de l'Espace, en charge des activités de billetterie et de l'accueil physique des visiteurs.

Article 1. Prestations vendues

Plusieurs types de Billets sont proposés à la vente pour le Grand Public sur la Billetterie en ligne et à la Billetterie physique du musée de l'Air et de l'Espace :

Article 1.1 – Prestations vendues sur la Billetterie en ligne

Article 1.1.1 – Prestation Droit d'entrée

Pour les plus de 26 ans, le droit d'entrée, dont le nom commercial est *Check-in + Boarding Pass*, comprend l'accès, en visite libre, aux collections permanentes et aux expositions temporaires ainsi qu'à l'intérieur des avions visitables. Il est obligatoire pour accéder au musée de l'Air et de l'Espace.

Pour les visiteurs de moins de 26 ans, afin de se conformer à la politique « Musée de France », le droit d'entrée est composé seulement du Billet *Check-in*. Ce dernier donne accès gratuitement, en visite libre, aux collections permanentes et aux expositions temporaires. La visite des avions (*Boarding Pass*) est une option payante pour cette catégorie de visiteur. Le retrait d'un Billet gratuit *Check-in* n'est possible qu'à la Billetterie physique du musée de l'Air et de l'Espace. La Prestation proposée sur la Billetterie en ligne comprend d'office l'option *Boarding Pass* pour cette catégorie de visiteur.

Les Billets *Check-in + Boarding Pass* et *Check-in* sont horodatés, valable sur l'ensemble de la journée choisie au moment de l'achat. Le dernier accès au musée de l'Air et de l'Espace se fait trente (30) minutes avant la fermeture des portes.

Article 1.1.2 – Prestation Activité optionnelle

En sus du droit d'entrée, différentes activités optionnelles sont proposées à la vente (*Planète Pilote*, *Planétarium*, visites guidées, ateliers famille, etc.).

Pour chaque activité optionnelle, les caractéristiques (durée, description, condition d'accès avec des enfants, etc.) sont précisées sur la page dédiée de cette dernière sur la Billetterie en ligne.

Chaque Billet *Activité optionnelle* est horodaté et valable uniquement à la date et pour la séance choisies au moment de l'achat. Il est obligatoire d'être en possession d'un droit d'entrée valable pour pouvoir accéder à l'activité optionnelle achetée.

Article 1.1.3 – Prestation Evènement

En fonction de sa programmation, le musée de l'Air et de l'Espace organise des événements qui peuvent se tenir aux horaires d'ouverture habituelle ou en dehors de ces derniers (nocturne notamment).

Pour chaque événement, les caractéristiques (description, horaires, conditions d'accès, espaces accessibles, etc.) sont précisées sur la page dédiée de ce dernier sur la Billetterie en ligne.

Le Billet *Evènement* est un Billet horodaté, valable uniquement à la date et pour la plage horaire auxquelles ce dernier se tient. Il inclut le droit d'entrée au musée de l'Air et de l'Espace.

Article 1.2 – Prestations vendues à la Billetterie physique

Article 1.2.1 – Prestation Droit d'entrée

Pour les plus de 26 ans, le droit d'entrée, dont le nom commercial est *Check-in + Boarding Pass*, comprend l'accès, en visite libre, aux collections permanentes et aux expositions temporaires ainsi qu'à l'intérieur des avions visitables. Il est obligatoire pour accéder au musée de l'Air et de l'Espace.

Pour les visiteurs de moins de 26 ans, afin de se conformer à la politique « Musée de France », le droit d'entrée est composé seulement du Billet *Check-in*. Ce dernier donne accès gratuitement, en visite libre, aux collections permanentes et aux expositions temporaires. La visite des avions (*Boarding Pass*) est une option payante pour cette catégorie de visiteur.

Les Billets *Check-in* et *Check-in + Boarding Pass* sont des Billets horodatés, valable la journée choisie au moment de l'achat. Le dernier accès au musée de l'Air et de l'Espace se fait trente (30) minutes avant la fermeture des portes.

Article 1.2.2 – Prestation Activité optionnelle

En sus du droit d'entrée, différentes activités optionnelles sont proposées à la vente (*Planète Pilote*, *Planétarium*, visites guidées, ateliers famille, etc.).

Pour chaque activité optionnelle, les caractéristiques (durée, description, condition d'accès avec des enfants, etc.) sont explicités par les Chargés d'Accueil-Billetterie au moment de la vente.

Chaque Billet *Activité optionnelle* est horodaté et valable uniquement à la date et pour la séance choisies au moment de l'achat. Il est obligatoire d'être en possession d'un droit d'entrée valable pour pouvoir accéder à l'activité optionnelle achetée.

Article 1.2.3 – Prestation Evènement

En fonction de sa programmation, le musée de l'Air et de l'Espace organise des événements qui peuvent se tenir aux horaires d'ouverture habituelle ou en dehors de ces dernières (nocturne notamment).

Le Billet *Evènement* est un Billet horodaté, valable uniquement à la date et pour la plage horaire auxquelles ce dernier se tient. Il inclut le droit d'entrée au musée de l'Air et de l'Espace.

La commercialisation de certains Evènements se fait uniquement sur la Billetterie en ligne.

Article 2. Tarifs

Le Client reconnaît avoir eu connaissance de la grille tarifaire en vigueur au jour de la Commande, qui fait foi à l'exclusion de tout autre document de quelque nature qu'il soit. Elle est accessible :

- sur le Site Internet à [cet emplacement](#), ou en se rendant dans la rubrique FAQ du site internet du musée de l'Air et de l'Espace, question « Où consulter la grille tarifaire en vigueur ? »
- par voie d'affichage dans la file d'attente de la Billetterie physique

Le document grille tarifaire faisant foi, des tarifs divergents indiqués sur tout autre support (brochure, site internet tiers, etc.) ne pourront être pris en considération.

Les prix des Billets sont indiqués en euro toutes taxes comprises, et uniquement payables en euro. Conformément à l'article 256 B du code général des impôts, les Prestations de billetterie du musée de l'Air et de l'Espace sont exonérées de TVA.

Tous les tarifs sont susceptibles de modification sans préavis. Le tarif applicable est celui en vigueur au moment du paiement de sa Commande par le Client.

Les Billets à tarifs spéciaux achetés sur la Billetterie en ligne, dont les tarifs 4-18 ans (enfant) et 19-25 ans (jeune), sont soumis à présentation, lors de la venue au musée de l'Air et de l'Espace, d'un justificatif en cours de validité justifiant la remise ou l'âge du visiteur. Pour les Billets achetés sur la Billetterie en ligne, si le justificatif du tarif spécial ne peut être présenté auprès d'un Chargé d'Accueil-Billetterie, le Client devra acheter un Billet au tarif plein ou verra son accès refusé. Aucune déduction du prix payé initialement pour le Billet au tarif 4-18 ans (enfant) ou 19-25 ans (jeune) ne pourra être faite.

Les Billets à tarifs spéciaux achetés et gratuits accordées à la Billetterie physique sont soumis à la présentation d'un justificatif en cours de validité au moment de l'achat (cf. grille tarifaire en vigueur ci-dessus).

Aucune réduction ou gratuité n'est applicable après le paiement de la Commande.

Article 3. Achat sur la Billetterie en ligne

Le musée de l'Air et de l'Espace met en vente sur sa Billetterie en ligne une quantité de Billets horodatés prédéfinie et se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de Billets mis en vente.

Article 3.1 – Disponibilité et modalités d'achat sur la Billetterie en ligne

L'achat de Billets en ligne s'effectue en temps réel. Le Client est informé de la disponibilité des Billets au moment de la passation de sa Commande.

La procédure de passation de Commande comporte les étapes suivantes :

Etape 1 - Choix du ou des Billet(s) :

- Le Client se rend sur la Billetterie en ligne et sélectionne le ou les Billet(s) qu'il souhaite acheter en se rendant sur les pages dédiées pour chaque produit proposé à la vente en cliquant sur « Réserver ». Pour chaque produit, il sélectionne la date et le créneau souhaités.
- Il sélectionne ensuite le ou les Tarif(s) en sélectionnant, dans « Nb places », la quantité souhaitée en fonction de chaque catégorie de tarif. S'il est en possession d'un code promo, il peut le saisir dans « Vous disposez d'un code promo ? » ce qui ferait apparaître le Tarif auquel il a le droit avec le code qui lui a été remis. S'il souhaite ajouter d'autres produits, il clique alors sur « Ajouter au panier ». S'il a fini sa sélection de produits, il clique alors sur « Finaliser l'achat ».
- Un récapitulatif de son panier est présenté avec le montant total à payer. Le Client est invité à vérifier celui-ci et notamment s'assurer que les dates et créneaux sont corrects. Il peut alors supprimer des produits si nécessaire. Il peut à nouveau ajouter d'autres produits en cliquant sur « Continuer mes achats » ou passer au paiement en cliquant sur « Valider »

Etape 2 - Compte client :

- Le Client est ensuite invité à renseigner son adresse électronique.
- Si l'adresse électronique renseignée correspond à un compte client déjà existant, il est invité à se connecter en saisissant son adresse email et son mot de passe. Il peut ensuite procéder au paiement (cf. Article 3.2).
- Si l'adresse électronique renseignée ne correspond pas à un compte client déjà existant, il est invité à en créer un. Les informations suivantes sont obligatoires : Civilité, Nom, Prénom, E-mail, Mot de passe, Adresse postale, Code Postal, Ville, Pays. Il indique aussi s'il souhaite recevoir différents types de communication de la part du musée de l'Air et de l'Espace ou de ses partenaires. Une fois les éléments complétés, il doit cocher la case indiquant « Votre billet sera UNIQUEMENT valable à la date choisie. Avez-vous bien pris en compte cette information ? », il clique sur « Valider » et peut procéder au paiement (cf. Article 3.2).

Article 3.2 – Validation de la Commande et paiement

Une fois que le Client a vérifié sa Commande, il déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente, en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente ». Cette action permet de valider la Commande. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par <https://billetterie.museeairespace.fr/> constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le musée de l'Air et de l'Espace et ses Clients.

Une fois le panier confirmé, le Client peut effectuer le règlement de ses achats sur la Billetterie en ligne du musée de l'Air et de l'Espace (<https://billetterie.museeairespace.fr/>) par carte bancaire. Les cartes acceptées pour le paiement d'une Commande en Billetterie en ligne sont exclusivement les cartes des réseaux CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD.

Tous les règlements doivent être effectués le jour même de la Commande. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute Commande effectuée sur la Billetterie en ligne via le portail dédié de paiement Online.

Article 3.3 – Sécurisation des paiements

Le système de paiement est fourni par Monext (Le M, 80 chemin de la faisanderie, 13290 Aix en Provence) via son outil dédié Online. La totale confidentialité des informations bancaires est assurée par les services de Monext et sont sécurisées par le protocole SSL (Secure Socket Layer), qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors de votre paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

En conséquence, les coordonnées de la carte de crédit du Client ne transitent jamais sur le réseau et ne sont pas collectées par le musée de l'Air et de l'Espace ni par son prestataire de billetterie. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur du musée de l'Air et de l'Espace.

Une fois qu'Online confirme que la Commande a été validée, le débit de la carte du Client est opéré.

En cas de problème avec le paiement : le Client est invité à vérifier la validité ainsi que le plafond autorisé de sa carte. Certaines banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, le Client est invité à contacter sa banque pour plus de renseignements.

Article 3.4 – Confirmation de la Commande et délivrance des Billets

La Commande de Billets en ligne n'est définitivement confirmée et n'engage le musée de l'Air et de l'Espace qu'à réception du courriel du musée de l'Air et de l'Espace confirmant que la Commande a bien été validée. En conséquence, le Client est invité à consulter sa messagerie électronique y compris ses spams.

Le courriel de confirmation accuse réception de la Commande. Le ou les Billet(s) sont téléchargeables à partir d'un lien figurant dans le courriel de confirmation. Le ou les Billet(s) sont aussi téléchargeables depuis la Billetterie en ligne en se connectant au compte client utilisé pour la Commande puis en cliquant sur « Mon compte » puis « Mes transactions actives ».

Article 4. Achat à la Billetterie physique

Le musée de l'Air et de l'Espace met en vente à sa Billetterie physique une quantité de Billets horodatés prédéfinie et se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de Billets mis en vente.

Article 4.1 – Disponibilité et modalités d'achat à la Billetterie physique

Le Client se présente à la Billetterie physique et énumère au Chargé d'Accueil-Billetterie les Prestations qu'il souhaite acheter. Il précise si lui ou une des personnes l'accompagnant bénéficie(nt) d'une tarification spéciale et présente un justificatif correspondant. En fonction des Prestations choisies, le Chargé d'Accueil-Billetterie indique les disponibilités au Client. Chaque Prestation ajoutée au panier s'affiche sur l'afficheur-client de la caisse.

Article 4.2 – Validation de l'achat, paiement et délivrance des Billets

A la demande du Client, le Chargé d'Accueil-Billetterie peut faire un récapitulatif oral des Prestations choisies par le Client et faire des ajustements si nécessaire.

La somme totale à payer s'affiche sur l'afficheur-client de la caisse. Le Client est ensuite invité à régler en utilisant un des moyens de paiement suivant :

- carte bancaire (réseaux CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD) ;
- espèces (dans les limites définies des plafonds de paiement légalement admissibles et dans la limite du rendu de monnaie possible) ;
- chèque bancaire
- chèque-vacances ANCV (aucun de rendu de monnaie possible)
- chèque Culture Groupe Up (aucun de rendu de monnaie possible)
- chèque CADO Bimpli (aucun de rendu de monnaie possible)

Une fois la transaction finalisée et validée, les Billets sont remis au Client, comme prévu à l'article 5.2. La remise d'un ticket de caisse papier ou un envoi par courriel de ce dernier est possible sur demande une fois la transaction finalisée.

Article 5. Conditions de validité, d'utilisation des Billets et règlement de visite

Les Billets sont valables uniquement à la date et au créneau le cas échéant sélectionnés au moment de l'achat. Le Client doit respecter, s'il y en a, les conditions d'accès aux Prestations (limite d'âge, présence d'un adulte obligatoire avec un enfant âgé de moins de quatorze (14) ans, etc.)

Chaque Billet donne droit à une entrée pour une personne, aux heures d'ouverture du musée de l'Air et de l'Espace et à la date et l'heure sélectionnées. Les Billets sont systématiquement contrôlés à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables, des activités optionnelles ou de l'événement.

Chaque visiteur s'engage à respecter le règlement de visite en vigueur, accessible [ici](#), ou en se rendant dans la rubrique FAQ du Site Internet du musée de l'Air et de l'Espace, question « Où consulter le règlement de visite du musée ? ».

Article 5.1 – Billets achetés sur la Billetterie en ligne

Les Billets achetés en ligne ne pourront pas être délivrés sur place à la Billetterie physique du musée de l'Air et de l'Espace. Aussi, en cas de non-présentation des Billets (imprimés ou sur smartphone) l'accès à ou aux Prestation(s) sera refusé au Client.

Article 5.1.1 – Billet imprimable à domicile

Les Billets émis sont uniques. Aucun duplicata ne sera délivré. Le Billet imprimable à domicile permet au Client d'imprimer les Billets achetés en ligne sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Pour être valide, le Billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque entrée ou Prestation achetée correspond un Billet, donc une feuille A4 blanche, vierge recto et verso, imprimée en mode portrait. Les Billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique.

Article 5.1.2 – Billet dématérialisé sur smartphone

Afin d'être lus, les Billets dématérialisés doivent être présentés au contrôle d'accès en rassemblant l'ensemble des conditions suivantes :

- sur smartphone
- batterie chargée
- luminosité maximale
- écran en parfait état.

Sans ces conditions, le Client s'expose à une lecture impossible de son Billet et pourrait se voir l'accès refusé.

Article 5.2 – Billets achetés à la Billetterie physique

Une fois la transaction finalisée, le Chargé d'Accueil-Billetterie remet au Client un Billet par personne et par Prestation achetée.

Article 5.3 – Validité, contrôle des Billets et utilisation frauduleuse

La validité des Billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables et/ou des activités optionnelles et/ou de l'événement à l'aide de lecteurs de code barre. Il n'est pas possible d'être admis à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables ou des activités optionnelles deux fois avec le même Billet. La reproduction de Billets est interdite. Le premier Client à présenter le Billet sera admis à accéder au musée de l'Air et de l'Espace, aux avions visitables, aux activités optionnelles ou à l'événement. Il est présumé être le porteur légitime du Billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le Billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition d'un tiers à de telles fins. Le Billet est à conserver en lieu sûr. La personne qui acquiert un Billet en dehors des procédures définies ci-dessus ou à un tiers prend le risque d'acquiescer un Billet non valable et de se voir refuser l'accès au musée de l'Air et de l'Espace.

Le Service Accueil-Billetterie du musée de l'Air et de l'Espace peut refuser l'entrée lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un Billet sont en circulation et qu'un accès au musée de l'Air et de l'Espace, aux avions visitables, aux activités optionnelles ou à l'événement a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du Billet correspondant.

Le Service Accueil-Billetterie du musée de l'Air et de l'Espace n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant un Billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien du Client ayant acquis le Billet, ni de vérifier l'authenticité du Billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée au musée de l'Air et de l'Espace, aux avions visitables, aux activités optionnelles ou à l'événement. Si le détenteur d'un Billet est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

Article 6. Modification, annulation, report, remboursement

Article 6.1 – Modification, annulation, report ou remboursement des Billets, du fait du Client

Conformément à l'article L.221-28-12° du Code de la Consommation, les entrées du musée de l'Air et de l'Espace et produits indissociables ne peuvent pas donner lieu à rétractation par le Client en tant que prestations de services d'activités de loisirs.

Aucune annulation, report ou remboursement n'est possible après le paiement des Billets d'entrées ou autres Prestations, y compris en cas de perte ou de vol. La revente des Billets acheté via la Billetterie en ligne ou la Billetterie physique est strictement interdite.

En outre, le changement de date ou de créneau n'est pas possible une fois le paiement validé. Aucun remboursement, ni report, ne sera accordé suite aux erreurs de Commande effectuées par le Client sur la Billetterie en ligne (erreurs de date, de créneau, de tarif, de Prestation, de respect des conditions d'accès) ou lors de la transaction à la Billetterie physique (erreurs de créneau, de tarif, de Prestation, de respect des conditions d'accès). Pour les Prestations activités optionnelles, le respect du créneau horaire est impératif. Aucun report à un créneau ultérieur ou remboursement ne pourra être fait en cas de présentation du Client à l'activité une fois l'accès celle-ci fermé.

Aucun remboursement ne sera accordé aux Clients bénéficiant de réduction et ayant payé le tarif plein suite à la non-présentation du justificatif.

Article 6.2 – Modification, annulation, report, remboursement des Billets, du fait du Musée

Si le musée de l'Air et de l'Espace ne remplit pas son obligation le Client peut demander le remboursement, à l'exclusion de toute autre demande de dédommagement ou indemnité, auprès du musée de l'Air et de l'Espace :

- Dans le cadre de la Prestation type droit d'entrée :
 - o impossibilité d'ouvrir l'établissement au public
 - o fermeture inopinée en cours d'exploitation entraînant une évacuation du public de l'ensemble du musée de l'Air et de l'Espace (sauf si l'évacuation du public se fait dans les trente (30) minutes précédant l'heure de fermeture)
- Dans le cadre de la Prestation type activité optionnelle :
 - o annulation du créneau (fermeture de l'établissement au public, indisponibilité du médiateur, problème technique, etc.)

- o interruption inopinée de l'activité sans reprise possible (problème technique, évacuation du public de l'activité optionnelle, etc.)
- Dans le cadre de la Prestation type événement :
 - o annulation de l'événement en amont de la date
 - o interruption inopinée pendant l'événement sans reprise possible (problème technique, évacuation du public, etc.) (sauf si l'interruption intervient au-delà de la moitié de sa durée minimum prévue par le musée de l'Air et de l'Espace ; l'heure de début pris en compte étant le début effectif de l'événement et non l'heure d'ouverture des portes)

Dans le cas où les cas de figure précédemment cités sont du fait d'un cas de force majeure, conforme aux dispositions de l'article 1218 du Code civil, le Client ne peut prétendre à aucun remboursement ou report du ou des Billet(s).

En fonction du contexte et des possibilités, le musée de l'Air et de l'Espace pourra proposer dans un premier temps une solution pour un report de visite à une date ultérieure.

D'autre part, le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit de fermer l'accès à une partie des salles et avions si des cas fortuits ou des cas de force majeure l'y contraignent tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) : intempéries, dégât de eaux, coupures d'électricité, etc. Aucun remboursement ne pourra être demandé dans ces cas de figure.

Article 6.3 – Procédure de réclamation pour une demande de report ou de remboursement

Aucune demande de report de visite ou de remboursement ne sera traitée sur place, à la Billetterie physique.

Le Client fournit une demande écrite précisant la date à laquelle il n'a pas pu visiter le musée de l'Air et de l'Espace ou que sa visite a été interrompue par une évacuation. Cette demande doit être adressée soit :

- le jour même de l'incident en complétant une fiche de réclamation disponible à la Billetterie physique. Pour que la demande soit recevable, le Client doit impérativement renseigner une adresse e-mail valide et joindre les Billets concernés par la demande. Il sera ensuite recontacté par courriel par le Service Accueil-Billetterie. Si un remboursement est accordé, le Client devra fournir un relevé d'identité bancaire pour obtenir le remboursement.
- par courriel à accueil@museeairespace.fr dans un délai de 15 (quinze) jours suivant la date de visite concernée par l'incident. Il devra joindre au courriel le ou les Billets au format numérique ou des photos de bonne qualité (textes clairement lisibles) des Billets physiques. Si un remboursement est accordé, le Client devra fournir un relevé d'identité bancaire pour obtenir le remboursement.

En cas de remboursement, celui-ci n'interviendra qu'en faveur de l'acquéreur initial. Il peut être demandé au Client de fournir la copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

Le Client, en tout état de cause, à vérifier 24 heures avant la visite que celle-ci peut avoir lieu sans modification, par téléphone au +33(0)1 49 92 70 00 (prix d'un appel local) ou sur le Site Internet du musée de l'Air et de l'Espace : <https://www.museeairespace.fr/>.

Article 7. Responsabilité

Article 7.1 – Anomalie des Commandes

Le musée de l'Air et de l'Espace ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des Prestations auxquelles 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 qu'il résulte de l'article 1218 du Code civil.

Le musée de l'Air et de l'Espace décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de traitement ou d'impression du Billet imprimable à domicile soit du fait du Client, soit d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers soit à un cas de force majeure tel qu'il résulte de l'article 1218 du Code civil.

Le musée de l'Air et de l'Espace se réserve la possibilité d'apporter toutes modifications dans la muséographie, les expositions, les objets présentées et les activités et animations proposées. Il n'engage pas sa responsabilité de ce fait.

Le musée de l'Air et de l'Espace n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation illicite des Billets acquis par le Client qui est seul responsable de leur utilisation par lui ou un tiers.

En toute hypothèse, la responsabilité du musée de l'Air et de l'Espace est strictement limitée au remboursement du Billet dans les conditions définies ci-dessus à l'Article 6.

Article 7.2 – Site Internet marchand de Billetterie en ligne

Le musée de l'Air et de l'Espace met tout en œuvre pour assurer l'exactitude et la mise à jour de l'ensemble des informations fournies sur la Billetterie en ligne mais il ne peut garantir que les informations qu'il contient sont complètes, précises, exactes, exhaustives et dépourvues de toute erreur.

La Billetterie en ligne est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle du musée de l'Air et de l'Espace.

Le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit de corriger ou de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu de la Billetterie en ligne. Il s'efforce d'assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Pour autant, le musée de l'Air et de l'Espace se dégage de toute responsabilité en cas d'inaccessibilité temporaire ou permanente des contenus.

Par ailleurs, toute tentative de piratage ou de détournement du site de Billetterie en ligne sera enregistrée et donnera lieu à des poursuites judiciaires.

Article 8. Données personnelles et protection des données

Conformément au Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016, les informations personnelles communiquées par renseignement du formulaire de création de compte sont destinées à la vente en ligne de Billets permettant de visiter le musée de l'Air et de l'Espace. La base légale est l'intérêt légitime du service de vente en ligne.

Les informations et données sont nécessaires à la gestion des Commandes ainsi qu'aux relations commerciales entre le Client et le musée de l'Air et de l'Espace.

Dans le cadre de l'achat de Prestations, le musée de l'Air et de l'Espace est amené à collecter et traiter les données suivantes :

- l'identité du Client : nom prénom, adresse email, numéro de téléphone, etc.
- des données concernant l'historique d'achat de Billets (visites, activités, etc.)
- des données concernant les Billets : utilisation, nombre de scan, etc.
- des données de connexion et d'utilisation de la Billetterie en ligne (par exemple les pages visitées par le Client, les services utilisés...)
- des données relatives au règlement et au paiement des transactions.

Ces informations sont conservées pour les opérations suivantes :

- traitement et suivi de la Commande
- prise de contact en cas de fermeture ou d'annulation
- possibilité d'effectuer plus rapidement des transactions futures
- réalisation d'études statistiques
- envoi de newsletters, si le Client a donné son consentement au moment de la création de son compte client. Les préférences d'envoi de newsletters sont modifiables en se rendant sur la Billetterie en ligne et en se connectant au compte client (Mon compte > Modifier mes informations > Mes abonnements Newsletter)

Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et d'améliorer et personnaliser les services proposés et les informations adressées.

Le responsable du traitement de ces données est le musée de l'Air et de l'Espace, représenté par son Directeur en exercice. Seuls les agents habilités du musée de l'Air et de l'Espace (service des publics, services juridique, comptable, administratif, informatique et délégué à la protection des données) et les éventuels sous-traitants auxquels le musée de l'Air et de l'Espace pourrait avoir recours (prestataire accueil, éditeur du logiciel de billetterie, agence de marketing digital...) sont destinataires des données.

Ces données sont collectées pour une durée de trois (3) ans à compter de la date du dernier achat.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, aux informations le concernant qui peut s'exercer par courrier électronique à l'adresse suivante : dpd@museeairespace.fr ou par envoi d'un courrier postal au musée de l'Air et de l'Espace ayant son siège social Aéroport de Paris – Le Bourget CS 90005, 93352 Le Bourget cedex en indiquant nom, prénom,

adresse ainsi que le numéro de transaction et date de visite. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

En cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, il est possible de disposer d'un droit de recours auprès d'une autorité nationale de contrôle telle que la CNIL.

En utilisant la Billetterie en ligne, le Client consent expressément au traitement de ses données nominatives dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

Article 9. Service clientèle et suivi de Commande

Pour toute information ou question, le Service Accueil-Billetterie est à la disposition du Client :

- Par téléphone : +33(0)1 49 92 70 00. Du mardi au dimanche de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00. Il est possible que le Service Accueil-Billetterie ne puisse momentanément pas répondre, il est alors possible de laisser un message ou rappeler ultérieurement.
- Par courrier : Musée de l'Air et de l'Espace – Service Accueil-Billetterie - Aéroport de Paris - Le Bourget CS 90005, 93352 Le Bourget cedex
- Par formulaire mail : <https://www.museeairespace.fr/le-musee/contact/informations-generales/>
- Par courriel : accueil@museeairespace.fr

Article 10. Droit applicable, litiges, traitement des réclamations

Les ventes de billetterie visées aux présentes sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

Pour toute réclamation, le Client peut contacter le Service Accueil-Billetterie aux coordonnées mentionnées à l'Article 9 des présentes conditions.

En cas de litige, le Client peut conformément aux dispositions de l'article L 616-1 du Code de la consommation saisir un médiateur du CMAP ou conformément à l'article 14.1 du Règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 2013, saisir le Centre de Règlement en ligne des litiges.

A défaut de solution amiable, toute contestation sera soumise au Tribunal du ressort géographique compétent.