

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN NOMBRE DE BILLETS ET AUX PROFESSIONNELS REVENDEURS DE BILLETTERIE DU MUSÉE DE L'AIR ET DE L'ESPACE

Vu, les articles R.3413-62 à R.34132-87 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 en nombre de BILLETS via le canal de vente Billetterie en Nombre et de la vente de BILLETS pour revente par un tiers professionnel via le canal de vente Billetterie Revendeur.

Ces conditions s'appliquent exclusivement à la vente de Billet(s) 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 :

« **Service Billetterie Pro** » désigne le service en charge des activités de Billetterie en Nombre et de Billetterie Revendeur.

« **Billetterie en Nombre** » désigne la vente de BILLETS en nombre, via un site marchand dédié accessible une fois le compte client créé par le Service billetterie pro, spécifiquement adressée aux comités sociaux et économiques, aux collectivités, aux associations, aux professionnels du tourisme et du loisir culturel pour diffusion auprès des bénéficiaires de leurs activités.

« **Billetterie Revendeur** » désigne la vente de BILLETS à un professionnel de la billetterie pour revente sur son ou ses propres canaux.

« **Client(s) Vente en Nombre** » désigne(nt) toute personne morale utilisant le service de Billetterie en Nombre pour acheter des BILLETS permettant de visiter le musée de l'Air et de l'Espace.

« **Client(s) Revendeur** » désigne(nt) toute personne morale représentant une entreprise de revente de BILLETS utilisant le service de Billetterie Revendeur pour acheter des BILLETS permettant de visiter le musée de l'Air et de l'Espace.

« **Client(s)** » désigne(nt) les Clients Vente en Nombre et les Clients Revendeur.

« **Prestation(s)** » désigne(nt) l'ensemble des services et produits proposés par le musée de l'Air et de l'Espace dans le cadre de la Billetterie en Nombre et de la Billetterie Revendeur.

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

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

« **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.

« **Guichet physique** » désigne l'emplacement physique de l'Accueil-billetterie du musée de l'Air et de l'Espace.

Article 1. Prestations vendues

Un seul type de Billet est proposé dans le cadre de la Billetterie en Nombre et de la Billetterie Revendeur du musée de l'Air et de l'Espace.

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'au Guichet physique du musée de l'Air et de l'Espace. La Prestation proposée par la Billetterie en Nombre et la Billetterie Revendeur comprend d'office l'option *Boarding Pass* et est proposé à un tarif unique.

Les BILLETS *Check-in + Boarding Pass* et *Check-in* sont non-horodatés, utilisables un an à partir de la date d'émission. Le Billet est valable pour une visite en exploitation classique, uniquement le jour où le Billet est scanné au contrôle d'accès. (cf. Article 5). Le dernier accès au musée de l'Air et de l'Espace se fait trente (30) minutes avant la fermeture des portes.

Les BILLETS ne sont pas valables pour accéder à des événements spéciaux :

- Événements payants,
- Événements payants en nocturne,
- Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace (SIAE).

La quantité minimale est de vingt (20) BILLETS achetés par Commande.

Article 2. Tarifs

Le Client Vente en Nombre ou le Client Revendeur 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 ? » (<https://www.museeairespace.fr/visiteurs/faq/>). 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.

Article 3. Achat à la Billetterie en Nombre

Le musée de l'Air et de l'Espace met en vente sur la Billetterie en Nombre une quantité de BILLETS non-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 Nombre

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 - Création et connexion au compte client :

- Le Client fait une demande de création de compte via le formulaire dédié sur le Site Internet du musée de l'Air et de l'Espace. La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la future Commande et à la fourniture

des Prestations : dénomination de la structure, nom, prénom et titre de la personne qui commande au nom de la structure, son téléphone fixe ou mobile professionnel, l'adresse e-mail de la structure et le pays.

- À réception du formulaire correctement rempli, le compte client est créé. Le Service Billetterie Pro renvoie ensuite un courriel au Client faisant figurer l'identifiant et le mot de passe du compte client ainsi que le lien de connexion.

Etape 2 - Sélection des Billets :

- Le Client est invité à se connecter à son compte client puis sélectionne le nombre de Billets souhaités et les ajoute à son panier.

Etape 3 - Récapitulatif de Commande et paiement :

- Le Client valide sa Commande par un clic sur « Finaliser l'achat ». Le Client est invité à choisir son mode de paiement (paiement en CB, chèque, bon de commande, virement différé).

Etape 4 - Confirmation de Commande :

- Le Client reçoit un courriel de confirmation de Commande qui accuse réception de la Commande et précise le numéro de transaction et le montant total de la Commande à régler.
- Il peut aussi télécharger un justificatif via son compte client dans « Mes Commandes en attente de paiement ».

Article 3.2 – Validation de la Commande et paiement

Article 3.2.1 – Moyens de paiement acceptés

Pour recevoir les Billets correspondant à sa Commande, le Client Billetterie en Nombre doit effectuer le règlement selon le mode de paiement sélectionné au moment de la Commande. Les modalités de paiement sont précisées sur la confirmation de Commande. Les modes de paiement suivants sont acceptés sur la Billetterie en Nombre :

- virement ;
- carte bancaire ;
- chèque : à l'ordre de la Régisseuse des recettes du musée de l'Air et de l'Espace ;
- bon de commande définitif émanant d'un organisme public :
 - o Daté
 - o Numéroté
 - o Tamponné
 - o Signé
 - o Faisant figurer un numéro de SIRET

Le montant indiqué sur celui-ci doit couvrir la totalité de la Commande. Un bon de commande indiquant un montant inférieur ou supérieur à celui de la Réservation ne peut pas être considéré comme valide, tout comme un bon de commande dont le montant est modifié par un nouveau montant écrit à la main. Les pré-bons de commande ou brouillons de bon de commande ne sont pas recevables.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la Commande est automatiquement annulée.

Article 3.2.2 – Règlement par carte bancaire et sécurisation du paiement

Le paiement de la Commande par le Client peut s'effectuer par carte bancaire ou accréditive via le Site de Billetterie en Nombre. Sont acceptées les cartes suivantes : CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD. Le lien pour effectuer le paiement est transmis par le Service Billetterie Pro après réception de la Commande.

Le système de paiement est fourni par Monext (Le M, 80 chemin de la faisanerie, 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 du 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.

Le Client garantit au musée de l'Air et de l'Espace qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la Commande.

Une facture électronique peut être téléchargée par le Client à partir de son compte client après avoir réglé sa Commande, à partir du lien figurant dans l'e-mail de confirmation de Commande. Elle est accessible par le Client lorsqu'il se connecte à son compte client.

Article 3.3 – Délivrance des Billets vendus

Les Billets sont envoyés par voie numérique au format pdf, dès réception d'un paiement sur le compte bancaire du musée de l'Air et de l'Espace (virement, chèque ou carte bancaire) ou d'un bon de commande en bonne et due forme. Une facture est jointe à l'envoi de Billets. Les Billets sont aussi téléchargeables sous format pdf depuis le compte client du Site de Billetterie en Nombre.

Pour les organismes de droit public (paiement par bon de commande) la Prestation étant considérée comme effectuée du fait de la délivrance des Billets, le règlement se fait ensuite via le portail Chorus pro une fois la facture disponible sur celui-ci.

Article 4. Achat à la Billetterie Revendeur

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

Article 4.1 – Signature de la lettre accord

Le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit de sélectionner les Clients revendeurs à qui il autorise l'achat via ce canal de vente et la revente.

Après avoir rempli le formulaire de demande de création de compte, le futur Client Revendeur échange par courriel avec le Service Billetterie Pro (billetteriepro@museeairespace.fr). S'il remplit les critères caractérisant un Client Revendeur, il doit signer une lettre accord, rédigée et contresignée par le musée de l'Air et de l'Espace, l'autorisant à revendre les Billets achetés auprès du musée de l'Air et de l'Espace.

Aussi la lettre accord :

- détermine la tarification s'appliquant pour le Client Revendeur (tarif grand public ou tarif vente en nombre) ;
- indique que le Client Revendeur bénéficie d'office d'une remise de vingt pourcent (20%). Cette remise n'est pas négociable ;
- détermine le ou les canaux appartenant au Client Revendeur sur lesquels le musée de l'Air et de l'Espace autorise la revente des Billets.

Par la signature de la lettre accord, le Client Revendeur déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente.

La lettre accord est signée pour une durée déterminée. A la fin de la validité de cette dernière, une nouvelle lettre accord devra être signée pour que le Client Revendeur puisse de nouveau accéder à la Billetterie Revendeur.

Article 4.2 – Passation, validation et paiement de la Commande

Une fois la lettre accord signée par le Client Revendeur et par le musée de l'Air et de l'Espace, le Client Revendeur peut reprendre contact par courriel avec le Service Billetterie Pro pour demander une création de compte client et passer une Commande.

Etape 1 – Création du compte client :

- La création du compte client dans le logiciel de billetterie nécessite la communication de certaines informations, nécessaires au traitement de la future Commande et à la fourniture des Prestations : dénomination de la structure, nom, prénom et titre de la personne qui commande au nom de la structure, son téléphone fixe ou mobile professionnel, l'adresse e-mail de la structure, le pays.

Etape 2 – Passation de Commande :

- Par courriel au Service Billetterie pro, le Client Revendeur indique le nombre de Billets qu'il souhaite acheter. La Commande est alors

saisie dans le logiciel de billetterie en nombre par le Service Billetterie Pro.

Etape 3 – Demande de paiement :

- Une fois la Commande enregistrée, le Service Billetterie Pro transmet une demande de paiement au Client Revendeur.

Etape 4 – Paiement de la Commande :

- Pour recevoir les Billets correspondant à sa Commande, le Client Revendeur doit effectuer le règlement en utilisant un des moyens de paiement suivants :
- virement ;
- chèque : à l'ordre de la Régisseuse des recettes du musée de l'Air et de l'Espace ;
- bon de commande définitif émanant d'un organisme public :
 - o Daté
 - o Numéroté
 - o Tamponné
 - o Signé
 - o Faisant figurer un numéro de SIRET

Le montant indiqué sur celui-ci doit couvrir la totalité de la Commande. Un bon de commande indiquant un montant inférieur ou supérieur à celui de la Réservation ne peut pas être considéré comme valide, tout comme un bon de commande dont le montant est modifié par un nouveau montant écrit à la main. Les pré-bons de commande ou brouillons de bon de commande ne sont pas recevables.

En cas de refus par le centre de paiement concerné, la Commande est automatiquement annulée.

Article 4.3 – Délivrance des Billets vendus via la Billetterie Revendeur

Une fois le règlement de la Commande effectué et validé par le Service Billetterie Pro, le Client Revendeur peut recevoir les Billets commandés.

4.3.1 – Format des Billets et validité

L'envoi des Billets se fait par courriel par le Service Billetterie Pro. Le Client Revendeur précise s'il souhaite recevoir les Billets achetés au format PDF ou au format Excel ou .csv pour intégration des code-barres sur sa propre maquette de Billet.

Les Billets sont utilisables un an à partir de la date d'émission. Les Billets ne sont ni échangeables, ni modifiables, ni remboursables. Aucun stock ne pourra être repris par le musée de l'Air et de l'Espace.

4.3.2 – Conditions de revente des Billets

Le Client Revendeur vend les Billets achetés sur la Billetterie Revendeur du musée de l'Air et de l'Espace en son nom et pour son compte, à ses risques et frais.

Le Client Revendeur ne peut revendre le Billet aux utilisateurs finaux qu'au prix public commercialisé par le Musée (cf. Article 2).

Dans ce cadre le Client Revendeur :

- S'oblige à apparaître aux yeux de tous tiers, clients et cocontractants comme un commerçant indépendant assumant les risques de sa propre exploitation.
- Reconnaît être personnellement tenu, dans ses relations avec ses clients, des obligations légales pesant sur tout vendeur professionnel. À ce titre, il s'engage à commercialiser les Billets dans le respect des législations et réglementations applicables, et en particulier à communiquer à tous ses clients en temps utile :
 - o Les caractéristiques essentielles des Billets.
 - o Leurs conditions de validité et d'utilisation spécifiées à l'Article 5 des présentes conditions générales de vente.
 - o Le règlement de visite du musée de l'Air et de l'Espace (disponible sur le Site Internet du musée de l'Air et de l'Espace).
- Gère les incidents de paiement et supporte seul les conséquences financières de l'inexécution des paiements ainsi que des procédures contentieuses.

En tout état de cause, le Client Revendeur est seul responsable des relations avec ses propres clients dans le cadre de son activité de revente de Billets. À ce titre, il lui appartient de traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente des Billets.

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

Chaque Billet délivré est utilisable un an à partir de la date d'émission. Le Billet est valable pour une visite en exploitation classique, uniquement le jour où le Billet est scanné au contrôle d'accès. Les Billets ne sont pas valables pour accéder à des événements spéciaux :

- Événements payants,
- Événements payants en nocturne,
- Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace (SIAE).

Chaque Billet donne droit à une entrée pour une personne, aux heures d'ouverture du musée de l'Air et de l'Espace en exploitation classique (cf. Article 1). Les Billets sont systématiquement contrôlés à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace et des avions visitables.

Les visiteurs munis de Billets vendus via la Billetterie en Nombre ou la Billetterie Revendeur s'engagent à respecter le règlement intérieur 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 ? » (<https://www.museeairespace.fr/visiteurs/faq/>)

Aucune réédition des Billets délivrés par voie numérique ne pourra être faite au Guichet physique. Aussi, en cas de non-présentation des e-tickets (imprimés ou sur smartphone) l'accès au musée de l'Air et de l'Espace sera refusé au Client et aux utilisateurs finaux ou ayants droits des Billets achetés.

Le Client s'engage à informer les utilisateurs finaux ou ayants droit des conditions d'utilisation des Billets et des conditions d'accès au musée de l'Air et de l'Espace.

Des documents de promotion et informations pratiques concernant le musée de l'Air et de l'Espace peuvent être remis au Client sur demande.

Article 5.1 – 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 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 5.2 – 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 5.3 – Validité, contrôle des Billets et utilisation frauduleuse

La validité des Billets en ligne est contrôlée et enregistrée à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace et des avions visitables 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 et des avions visitables deux fois avec le même Billet. La reproduction de Billets est interdite. Seule la première personne à présenter le Billet sera admise à accéder du musée de l'Air et de l'Espace et aux avions visitables. Elle est présumée 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 à de telles fins. Le Billet est à conserver en lieu sûr. Il ne faut jamais accepter un Billet proposé par un inconnu, car il pourrait s'agir d'une copie.

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 et aux avions visitables 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' limitation 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 et aux avions visitables, 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

Article 6.1. – Modification, annulation ou report 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, y compris en cas de perte ou de vol. La revente des Billets est strictement interdite, hors cas particulier des professionnels revendeurs de billetterie, dénommés Clients revendeur dans les présentes CGV.

En outre, le changement de période de validité d'utilisation n'est pas possible une fois le paiement validé. Aucun remboursement, ni report, ne sera accordé suite aux erreurs de Commandes effectuées par le Client sur la Billetterie en Nombre ou la Billetterie Revendeur.

Article 6.2 – Modification, annulation ou report des Billets achetés via la Billetterie en Nombre, du fait du Musée

Article 6.2.1 – Dispositions utilisateurs finaux Billetterie en Nombre

Si le musée de l'Air et de l'Espace ne remplit pas son obligation, les utilisateurs finaux des Billets émis via la Billetterie en Nombre peuvent solliciter une solution de report de visite, à l'exclusion de tout autre demande de dédommagement ou indemnité, auprès du musée de l'Air et de l'Espace. Les utilisateurs finaux ne peuvent prétendre à un remboursement, l'acquéreur initial étant le Client, soit la structure auprès de laquelle ils ont obtenu leurs Billets

Cette disposition s'applique uniquement en cas de fermeture inopinée en cours d'exploitation entraînant une évacuation du public (sauf si l'évacuation du public se fait dans les trente (30) minutes précédant l'heure de fermeture). Le Billet ou les Billets ayant été compostés, ils ne sont plus valables et ne peuvent être utilisés à une date ultérieure. Dans le cas où la fermeture inopinée est du fait d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, l'utilisateur finaux ne peut prétendre à aucune solution de report du ou des Billet(s).

Dans le cas où, il n'est pas possible d'ouvrir l'établissement au public, les utilisateurs finaux d'un Billet acheté via la Billetterie en Nombre ne peuvent pas prétendre à une solution de report de visite, leur Billet étant toujours utilisable à une date ultérieure puisque ce dernier n'a pas été composté. Dans le cas de figure où l'incident se produit le dernier jour d'utilisation possible du Billet, considérant que l'utilisateur final a eu la possibilité d'organiser sa visite à une date antérieure, il ne pourra pas prétendre à une solution de report de visite.

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 visitables si des cas fortuits ou des cas de force majeure l'y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) : intempéries, dégât des eaux, coupures d'électricité, etc. Aucune solution de report de visite ne pourra être demandé dans ces cas de figure.

Article 6.2.2 – Procédure de réclamation pour une demande de report Billetterie en Nombre

Aucune demande de report de visite ne sera traitée sur place, au Guichet physique.

L'utilisateur final d'un Billet obtenu via la Billetterie en Nombre fournit une demande écrite précisant la date à laquelle 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 au Guichet 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 qui lui proposera une solution de report.
- par courriel à billetteriepro@museeairespace.fr dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de visite concernée par l'incident. Il

devra joindre au courriel le ou les Billets au format numérique. Il sera ensuite recontacté par courriel par le Service Billetterie Pro qui lui proposera une solution de report.

L'utilisateur final d'un Billet obtenu via la Billetterie en Nombre est invité, 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 6.3 – Modification, annulation ou report des Billets achetés via la Billetterie Revendeur, du fait du Musée

Article 6.3.1 – Dispositions Client Revendeur

Conformément à l'Article 4.3.2, si le musée de l'Air et de l'Espace ne remplit pas son obligation, le litige est traité avec le Client Revendeur puisque ce sont les conditions générales de ventes de ce dernier qui s'appliquent auprès des utilisateurs finaux de Billets revendeur.

Le Client Revendeur peut solliciter une solution de report de visite, à l'exclusion de tout autre demande de dédommagement ou indemnité, auprès du musée de l'Air et de l'Espace.

Cette disposition s'applique uniquement en cas de fermeture inopinée en cours d'exploitation entraînant une évacuation du public (sauf si l'évacuation du public se fait dans les trente (30) minutes précédant l'heure de fermeture). Le Billet ou les Billets ayant été compostés, ils ne sont plus valables et ne peuvent être utilisés à une date ultérieure. Dans le cas où la fermeture inopinée est du fait d'un cas de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil, le Client Revendeur ne peut prétendre à aucune solution de report du ou des Billet(s).

Dans le cas où, il n'est pas possible d'ouvrir l'établissement au public, le Client Revendeur ne peut pas prétendre à une solution de report de visite, le Billet étant toujours utilisable à une date ultérieure puisque ce dernier n'a pas été composté. Dans le cas de figure où l'incident se produit le dernier jour d'utilisation possible du Billet, considérant que le Client a eu la possibilité de revendre le Billet à une date antérieure, il ne pourra pas prétendre à une solution de report de visite.

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 visitables si des cas fortuits ou des cas de force majeure l'y contraignaient tels que (et sans que cette liste ne soit exhaustive) : intempéries, dégât des eaux, coupures d'électricité, etc. Aucune solution de report de visite ne pourra être demandé dans ces cas de figure.

Article 6.3.2 – Procédure de réclamation pour une demande de report Billetterie Revendeur

Le Client Revendeur fournit une demande écrite précisant la date à laquelle la visite d'un de ses utilisateurs finaux a été interrompue par une évacuation. Cette demande doit être adressée par courriel à billetteriepro@museeairespace.fr dans un délai de quinze (15) jours suivant la date de visite concernée par l'incident. Il devra joindre au courriel le ou les Billets au format numérique. Il sera ensuite recontacté par courriel par le Service Billetterie Pro qui lui proposera une solution de report.

Le Client Revendeur est invité, en tout état de cause, à indiquer à ses utilisateurs finaux de 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 du fait du Client ou de ses bénéficiaires, 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 à cet égard.

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 à la proposition de report de visite dans les conditions définies ci-dessus à l'Article 6.

Article 7.2 – Site Internet marchand de Billetterie en Nombre

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 Nombre mais il ne peut garantir que les informations qu'il contient sont complètes, précises, exactes, exhaustives et dépourvues de toute erreur.

La Billetterie en Nombre 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 Nombre. 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 Nombre 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, utilisé pour créer un compte client dans le logiciel de billetterie, sont destinées à la vente 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 nombre et de vente aux professionnels revendeurs.

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 : dénomination de la structure, nom, prénom et titre de la personne qui commande au nom de la structure, numéro de téléphone fixe ou mobile professionnel, adresse e-mail de la structure, adresse de facturation de l'organisme payeur
- 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 Nombre (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 uniquement si le Client a donné son consentement suite à une campagne de mise en conformité RGPD (les comptes clients créés dans le logiciel de billetterie par le Service billetterie pro sont d'office opt-out).

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

Article 10. Service clientèle et suivi de Commande

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

- Par courrier : Musée de l'Air et de l'Espace – Service Billetterie Pro - Aéroport de Paris - Le Bourget CS 90005, 93352 Le Bourget cedex
- Formulaire mail : <https://www.museeairespace.fr/professionnels/billetterie-en-nombre/>
- Par courriel : billetteriepro@museeairespace.fr

Article 11. 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 Billetterie Pro aux coordonnées mentionnées à l'Article 10 des présentes conditions.

En cas de réclamation, 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.

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