

Établissement public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valéry Giscard d'Estaing

Conditions générales de vente – Réservation des Groupes

Article 1 : Objet

Article 2 : Identification de l'Établissement Public des musées d'Orsay et de l'Orangerie

Article 3 : Information sur l'effectif des groupes, les prestations proposées aux musées d'Orsay et de l'Orangerie et le calendrier d'ouverture des réservations

Article 4 : Création du compte et modalités de réservation

Article 5 : Modalités de paiement

Article 6 : Exécution de la commande

Article 7 : Demande d'annulation et de remboursement

Article 8 : Modalités de réception des factures et billets

Article 9 : Obligations du réservataire

Article 10 : Informations et contacts

Article 11 : Responsabilité

Article 12 : Documents contractuels

Article 13 : Intégralité du contrat

Article 14 : Protection des données personnelles

Article 15 : Droit applicable - règlement des litiges

Les présentes conditions sont applicables à compter du 01/11/2024

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente de visites en groupe ont pour objet de définir les dispositions contractuelles entre :

L'Etablissement public du musée d'Orsay et du musée de l'Orangerie (ci-après dénommé l'« EPMO-VGE »), établissement public national à caractère administratif, inscrit au répertoire SIRENE de l'INSEE sous le numéro 180 092 447 000 10, n°TVA Intracommunautaire : FR 601 800 92 447, dont le siège est sis 62 rue de Lille 75343 Paris cedex 07,

Et

toute personne physique ou morale (ci-après dénommée le « Réservataire ») réservant un ou plusieurs créneaux de visites en groupes dans l'un ou les deux musées de l'EPMO-VGE (musée d'Orsay et/ou musée de l'Orangerie).

Ces conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les réservations de groupes effectuées auprès de l'EPMO-VGE.

L'EPMO-VGE se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, seront appliquées à chaque réservation, les conditions générales de vente en vigueur au jour de la réservation ou de l'option.

Le fait de réserver ou de poser une option implique l'adhésion entière et irrévocable du Réservataire aux présentes conditions générales de vente.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente, notamment celles en vigueur pour les ventes sur place, la vente pour les individuels, la vente en nombre ou par les réseaux de vente partenaires.

Article 2 : Identification

Etablissement public à caractère administratif regroupant le musée d'Orsay et le musée de l'Orangerie conformément aux dispositions du décret n° 2003-1300 du 26 décembre 2003 modifié portant création de l'Etablissement Public des musées d'Orsay et de l'Orangerie - Valéry Giscard d'Estaing, inscrit au répertoire SIRENE de l'INSEE sous le numéro 180 092 447,

Adresse postale : Etablissement public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valérie Giscard d'Estaing – Esplanade Valéry Giscard d'Estaing 75007 Paris

Adresses physiques :

Musée d'Orsay 62 rue de Lille - 75007 Paris

Musée de l'Orangerie Jardin des Tuileries – 75001 Paris

Article 3 : Information sur l'effectif des groupes, les prestations proposées aux musées d'Orsay et de l'Orangerie et le calendrier d'ouverture des réservations

3-1 : Effectif concernant les créneaux de groupes

Les groupes sont considérés être constitués à partir de sept personnes, en plus du conférencier ou de la personne menant la visite commentée ou prenant la parole. La réservation pour les groupes est obligatoire pour accéder au musée d'Orsay et au musée de l'Orangerie. Tout groupe se présentant dans l'un des deux musées sans réservation se verra refuser l'entrée.

L'effectif de chaque groupe ne peut excéder 25 (vingt-cinq) personnes pour les groupes adultes, étudiants, relevant du champ social, du handicap et du monde de la santé, et 30 (trente) pour les groupes scolaires et centres d'animation dans les collections permanentes. Pour les espaces d'exposition temporaire, l'effectif maximum des groupes est déterminé par l'EPMO-VGE en fonction de l'espace et de l'accrochage de l'exposition.

Chaque groupe doit réserver un créneau de visite correspondant.

Tout groupe constitué excédant le nombre de personne indiqué ci-dessus doit adapter le nombre de créneaux en fonction de l'effectif maximum indiqué. A titre d'exemple, un groupe de scolaires de 40 personnes (accompagnateurs inclus) doit réserver 2 créneaux de visite, un groupe de 70 adultes (accompagnateurs inclus) 3 créneaux.

3-2 : Les prestations proposées

Le détail des différents types de prestations proposées par l'EPMO-VGE incluant leur contenu et les tarifs sont disponibles sur les pages des sites internet de l'EPMO-VGE suivantes :

Musée d'Orsay : <https://www.musee-orsay.fr/fr/vous-etes/groupes>

Musée de l'Orangerie : <https://www.musee-orangerie.fr/fr/vous-etes/groupes-orangerie>

Les visites autonomes et les visites guidées ont une durée de 1h30 et les ateliers ont une durée de 2 heures.

Sont proposées à la réservation des groupes les prestations suivantes :

3-2-1 : Public adulte

Au musée d'Orsay

- La visite autonome collections permanentes au tarif forfaitaire de 300 € pour 1 créneau de visite
- La visite autonome exposition au tarif forfaitaire de 300 € pour 1 créneau de visite
- La visite guidée collections permanentes au tarif forfaitaire de 450 € pour 1 créneau de visite
- La visite guidée exposition au tarif forfaitaire de 450 € pour 1 créneau de visite

Au musée de l'Orangerie

- La visite autonome collections permanentes au tarif forfaitaire de 240 € pour 1 créneau de visite
- La visite autonome exposition au tarif forfaitaire de 240 € pour 1 créneau de visite
- La visite guidée collections permanentes au tarif forfaitaire de 390 € pour 1 créneau de visite
- La visite guidée exposition au tarif forfaitaire de 390 € pour 1 créneau de visite

Les publics cités aux articles 3-2-2 et 3-2-3 sont exonérés du tarif forfaitaire et peuvent réserver les prestations suivantes gratuitement :

3-2-2 : Public scolaire et centres d'animation

Au musée d'Orsay :

- La visite autonome collections permanentes
- La visite autonome exposition
- La visite guidée collections permanentes
- La visite guidée exposition
- L'atelier collections permanentes
- L'atelier exposition

Au musée de l'Orangerie :

- La visite autonome collections permanentes
- La visite autonome exposition
- La visite guidée collections permanentes
- La visite guidée exposition
- L'atelier collections permanentes
- L'atelier exposition

3-2-3 : Public étudiant, public du champ social, public en situation de handicap et monde de la santé

Au musée d'Orsay :

- La visite autonome collections permanentes
- La visite autonome exposition
- La visite guidée collections permanentes
- La visite guidée exposition

Au musée de l'Orangerie :

- La visite autonome collections permanentes
- La visite autonome exposition
- La visite guidée collections permanentes
- La visite guidée exposition

Certaines prestations sont susceptibles de ne pas être réservables selon les modalités décrites à l'article 4. Dans ce cas, le Réservataire peut contacter les services de l'EPMO-VGE selon les modalités prévues à l'article 10 ci-dessous.

L'EPMO-VGE se réserve le droit de restreindre l'accès à certaines prestations en fonction du type de public, de la période ou de toute autre condition nécessitant l'adaptation de notre offre.

3-2-4 : Audioguides

Le Réservataire, lorsqu'il choisit une prestation de visite autonome, peut ajouter un forfait audioguides optionnel (25 audioguides maximum par forfait) d'un montant de 100 €. Ce forfait est payant pour tous les types de publics.

Les audioguides sont proposés dans différentes langues dans les collections permanentes et les expositions temporaires. Les informations concernant les audioguides sont disponibles sur les pages des sites internet des musées d'Orsay et de l'Orangerie.

3-3 : Jours et calendrier d'ouverture aux groupes

Les conditions d'accueil, d'accès sur place ainsi que le calendrier d'ouverture à la réservation sont spécifiques aux groupes, différents de ceux proposés au public individuel, et différent en fonction du type de groupe concerné.

Les réservations en groupe sont proposées :

Au musée d'Orsay :

Heure de début de la visite : mardi, mercredi, vendredi et samedi de 09h15 à 11h45 et de 13h30 à 15h45, le jeudi de 09h15 à 11h45 et de 13h30 à 19h45.

Sauf indication contraire, aucune réservation n'est possible le lundi, dimanche et les jours fériés.

Pour les prestations proposées certains lundis aux groupes scolaires uniquement le Réservataire doit consulter les modalités spécifiques sur les pages groupes scolaires dédiées sur le site internet du musée d'Orsay.

Au musée de l'Orangerie :

Heure de début de la visite : lundi, mercredi, jeudi, vendredi et samedi de 09h00 à 16h00 et le dimanche matin de 09h00 à 12h00.

Aucune réservation n'est possible au musée de l'Orangerie le dimanche après-midi et les jours fériés.

Ces dispositions peuvent être modifiées par l'EPMO-VGE en fonction de l'actualité des musées d'Orsay et de l'Orangerie et des impératifs d'exploitation.

Calendrier d'ouverture pour les deux musées :

Il n'est pas possible de réserver dans les 4 jours calendaires précédant la date de visite souhaitée. Le calendrier des réservations est proposé pour une période maximale de 4 mois de visibilité.

Le calendrier d'ouverture des réservations est consultable sur les pages groupes des sites internet des musées d'Orsay et de l'Orangerie telles que mentionnées à l'article 3-2.

Article 4 : Création du compte et modalités de réservation

4-1 : Création du compte

Le Réservataire doit se rendre sur la page proposée sur les sites internet précités afin de créer un compte professionnel pour accéder à la plateforme de réservation en ligne dédiée aux groupes (ci-après « la Plateforme »).

Le compte doit obligatoirement être associé à une structure dont les coordonnées devront être communiquées lors de la création du compte.

Le compte est ensuite étudié et éventuellement modifié par le service de la réservation des groupes et de la vente aux professionnels avant d'être validé. Le Réservataire reçoit alors un email l'informant de la validation du compte.

Le compte est unique et associé à une adresse email valide. Ce compte permet de se connecter sur les 2 Plateformes, celle du musée d'Orsay et celle du musée de l'Orangerie.

Tout compte associé à une adresse email invalide sera systématiquement désactivé.

L'EPMO-VGE a toute latitude pour amender le compte du Réservataire à tout moment sans avoir à l'en informer ni à justifier des modifications opérées.

4-2 : Réservation sur la Plateforme

Une fois le compte validé, le Réservataire a accès à la Plateforme. Il peut y consulter les prestations proposées et les dates disponibles et réserver en toute autonomie son créneau de visite en fonction du nombre de participants, du type de public, des dates et prestations proposées, conformément à l'article 3 des présentes conditions générales de vente.

4-3 : Pré-réservation

Afin de prendre une commande, le Réservataire doit respecter le processus de réservation. Il reçoit alors un numéro unique d'option pour les visites exonérées ou un numéro unique de réservation pour les visites payantes.

Le Réservataire ne peut commander ou pré-réserver qu'un seul créneau de visite la fois.

La finalisation de la réservation est détaillée aux articles 5 et 6 des présentes conditions générales de vente.

Article 5 : Modalités de paiement

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Le règlement s'effectue par carte bancaire sur la Plateforme de réservation en ligne (module de paiement sécurisé en ligne certifié par les autorités internationales intégré à la solution de vente et réservations).

Chaque commande correspondant à 1 (un) seul créneau de visite, le Réservataire ne peut payer qu'une visite de groupe à la fois.

Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande en billetterie sont les cartes des réseaux Carte Bleue / Visa et Eurocard / Mastercard / American Express. Le compte bancaire du Réservataire est débité directement après l'achat.

Article 6 : Exécution de la commande

6-1 : Pour les réservations payantes :

Le Réservataire devra payer une avance d'un montant de 30 % du total de la prestation afin de pouvoir réserver le créneau choisi.

Le solde dû devra impérativement être reçu plus de 30 (trente) jours avant la date de visite afin de confirmer la réservation. A défaut de réception du solde dans les délais impartis, la réservation sera automatiquement annulée à J-30 et l'avance conservée par l'EPMO-VGE.

Si la réservation est effectuée plus de 30 (trente) jours avant la date de visite et que l'intégralité du montant est réglée, la réservation est ferme et en cas d'annulation avant J-30 l'avance sera conservée par l'EPMO-VGE mais le solde sera remboursé.

Si la réservation est effectuée dans les 30 jours précédant la date de visite, l'intégralité du montant de la prestation sera demandée à la réservation et conservée même en cas d'annulation.

6-2 : Pour les réservations exonérées du forfait de réservation :

Le Réservataire pose une option de visite lorsqu'il choisit un créneau de réservation sur la Plateforme.

Cette option doit impérativement être confirmée plus de 30 (trente) jours avant la date de visite. A défaut de confirmation de la part du Réservataire dans le délai susmentionné, la réservation est automatiquement annulée à J-30 sans que l'EPMO-VGE puisse en être tenu responsable.

Une fois que le Réservataire a confirmé son option sur la Plateforme, le créneau de visite devient alors une réservation ferme.

Si la réservation est effectuée dans les 30 jours précédant la visite, l'option posée est alors immédiatement et automatiquement confirmée et la réservation est alors ferme.

Article 7 : Demande d'annulation et de remboursement

Les réservations ne sont pas remboursables, sauf dans les cas suivants :

- Annulation par le Réservataire dans un délai supérieur à 30 jours précédant la date de visite conformément à l'article 6.1 ;
- Annulation par décision de fermeture administrative du musée d'Orsay et/ou du musée de l'Orangerie ;
- Annulation en raison d'un cas de force majeure conformément à l'article 11.

Les réservations de groupe dans un musée constituant une prestation de services d'activités de loisir devant être fournie à une date déterminée ou à une période déterminée, le Réservataire ne bénéficie pas du droit de rétractation conformément à l'article L.221-28-12° du code de la Consommation. Les billets émis lors d'une réservation de groupe ne sont ni remboursables, ni repris, ni échangés, ni cessibles.

Les dossiers éligibles pour le remboursement du solde conformément aux conditions indiquées ci-dessus seront traités directement par l'EPMO-VGE sans qu'aucune action de la part du Réservataire ne soit nécessaire. Le solde éventuellement remboursé est alors crédité sur le compte bancaire ayant servi au paiement.

Article 8 : Modalités de réception des factures et billets

Les factures sont transmises pour les réservations payantes au Réservataire par voie électronique dans un délai n'excédant pas 15 jours ouvrés à compter de la confirmation de la réservation.

Les billets sont transmis immédiatement par voie électronique dans les cas suivants :

- Lorsque le Réservataire a payé l'intégralité de la prestation payante réservée sur la Plateforme
- Lorsqu'une réservation exonérée a été confirmée sur la Plateforme par le Réservataire.

A chaque créneau de groupe correspond 1 (un) billet qui devra être présenté le jour de la visite à l'entrée dédiée aux groupes.

Article 9 : Obligations du Réservataire

Le Réservataire a l'obligation :

- De s'informer des jours et horaires d'ouverture des musée d'Orsay et de l'Orangerie, de leurs conditions tarifaires et de leur règlement de visite ;
- De présenter son autorisation de prise de parole ;

Les modalités d'obtention de l'autorisation de prise de parole sont consultables sur les pages suivantes :

- Musée d'Orsay : <https://www.musee-orsay.fr/fr/articles/autorisation-de-prise-de-parole-197498>
- Musée de l'Orangerie : <https://www.musee-orangerie.fr/fr/articles/autorisation-de-prise-de-parole-197794>

- De faire équiper son groupe avec les audiophones proposés par l'EPMO-VGE ;

Pour rappel, le port d'audiophones est obligatoire et permet à chaque visiteur d'entendre de manière optimale les commentaires sans gêner les autres visiteurs individuels ou en groupe situés à proximité, tout en contribuant à la diminution du volume sonore dans les espaces muséographiques et les expositions.

- De s'informer des conditions spécifiques d'accueil des groupes indiquées sur les sites internet de l'EPMO-VGE ou transmises par tout autre support de communication (voie électronique, appel, sms, etc.) ;
- De communiquer clairement sur les tarifs des forfaits groupes et sur les frais supplémentaires éventuellement facturés aux visiteurs ;

- De ne pas prendre un nombre excessif d'options ou pré-réservations afin que les disponibilités puissent être accessibles de façon équitable à tous les groupes ;
- D'annuler son option de visite ou sa réservation dès lors qu'il a connaissance de l'impossibilité pour son groupe de pouvoir venir sur le créneau réservé afin que l'EPMO-VGE puisse le proposer à d'autres réservataires, et ce quel que soit la date d'annulation.

L'EPMO-VGE se réserve le droit de limiter l'accès aux réservations en ligne, définitivement ou pour une durée déterminée, à tout Réservataire ne respectant pas ces obligations.

Article 10 : Informations et contacts

Les informations relatives aux groupes sont disponibles sur les deux sites internet suivants :

Musée d'Orsay : <https://www.musee-orsay.fr/fr/vous-etes/groupe>

Musée de l'Orangerie : <https://www.musee-orangerie.fr/fr/vous-etes/groupe-orangerie>

Le Réservataire peut également consulter les « Questions Fréquentes concernant les Groupes » sur les pages internet suivantes :

Musée d'Orsay : www.musee-orsay.fr/fr/articles/visites-en-groupe-nous-repondons-vos-questions-281934

Musée de l'Orangerie : www.musee-orangerie.fr/fr/articles/visite-en-groupe-nous-repondons-vos-questions-281931

Le service de la réservation des groupes et de la vente aux professionnels peut être contacté selon les modalités suivantes :

- Pour les demandes d'information sur l'adresse email : infogroupes@musee-orsay.fr
- Pour les réservations scolaires proposées le lundi au musée d'Orsay : visite.lundi@musee-orsay.fr
- Pour le SAV et l'assistance à la réservation en ligne :
 - Du lundi au vendredi (sauf jour férié), de 10h00 à 13h00, au 01 40 49 48 84
 Aucune prise de réservation, modification ou annulation de visite en groupe ne sera faite par téléphone, la ligne téléphonique étant uniquement dédiée à du conseil, de l'aide à la réservation et de l'assistance technique.

L'EPMO-VGE se réserve le droit de fermer la ligne téléphonique en cas de nécessité.

Article 11 : Responsabilité

L'EPMO-VGE ne saurait être tenu responsables de toute inexécution ou mauvaise exécution qui aurait pour origine un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil la jurisprudence française.

L'EPMO-VGE informera les Réservataires via son site internet des suspensions éventuelles du service de réservation des groupes.

L'EPMO-VGE ne pourrait être tenu responsable de l'usage des billets commandés, le Réservataire étant seul responsable de leur utilisation par lui-même ou par un tiers. Sa responsabilité ne pourrait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente est imputable soit au Réservataire, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

Article 12 : Documents contractuels

Le contrat est formé par les documents contractuels suivants:

- Les présentes conditions générales de vente ;
- Le règlement de visite :
 - Pour le musée d'Orsay (conditions de visite) : <https://www.musee-orsay.fr/fr/articles/acces-horaires-tarifs-197704>
 - Pour le musée de l'Orangerie (conditions de visite) : <https://www.musee-orangerie.fr/fr/visite/acces-horaires-tarifs>

Article 13 : Intégralité du contrat

Si, pour une quelconque raison, une des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions des conditions générales, celle jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

Article 14 : Protection des données personnelles

Le Réservataire est informé que ses données à caractère personnel collectées dans le cadre de la réservation des billets groupe sont utilisées par l'EPMO-VGE qui agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données »).

Lors de la réservation, les données à caractère personnel suivantes sont demandées : nom, prénom, date de naissance, adresse de facturation, adresse électronique et numéro de téléphone. Seules les données identifiées avec un astérisque sont obligatoires et nécessaires au traitement. À défaut, la demande du Réservataire ne pourra pas être prise en compte.

Les données à caractère personnel du Réservataire sont collectées pour les finalités suivantes :

- La gestion des réservations, l'envoi postal éventuel et des relations avec le Réservataire ;
- L'envoi des lettres d'information de l'EPMO-VGE par courrier électronique (sous réserve de l'acceptation préalable du Réservataire). Le Réservataire peut à tout moment se désinscrire en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans chaque courriel.

Dans ce cadre, la base légale du traitement est soit contractuelle lorsqu'il s'agit de gérer les achats soit, fondée sur le consentement pour ce qui concerne l'inscription du Réservataire à la lettre d'information de l'EPMO-VGE. Les données enregistrées sont réservées à l'usage des services habilités de l'EPMO-VGE et peuvent être communiquées à ses prestataires sous-traitant qui interviennent dans le processus d'achat des billets.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées pour les durées suivantes :

- 3 ans à compter du dernier achat ;
- En cas d'abonnement à la lettre d'information pendant la durée de l'abonnement. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données,

l'Adhérent(e) dispose sur ses données, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement.

Il dispose également du droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale. De plus, il peut définir des directives anticipées sur le traitement de ses données personnelles post-mortem.

Pour exercer ses droits, le Réservataire doit adresser une demande au Délégué à la protection des données de l'EPMO-VGE, accompagnée le cas échéant de la photocopie d'un titre d'identité, à l'adresse postale suivante : Etablissement public du musée d'Orsay et de l'Orangerie, Service des affaires juridiques et des marchés publics 62, rue de Lille 75343 Paris cedex 07, ou à l'adresse électronique : dpo@musee-orsay.fr.

Le Réservataire peut enfin introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

Article 15 : Droit applicable - règlement des litiges

Le contrat est soumis au droit français. En cas de litige ou de réclamation, le Réservataire s'adressera en priorité à l'EPMO-VGE, à l'adresse suivante : Etablissement public des musées d'Orsay et de l'Orangerie – Valérie Giscard d'Estaing – Sis Esplanade Valéry Giscard d'Estaing 75007 Paris, pour obtenir une solution amiable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le Réservataire a la possibilité, avant toute action en justice, de recourir gratuitement au service de médiation conventionnelle afin de rechercher une solution amiable.

Les litiges sont de la compétence de la juridiction de Paris.