



**Conditions générales de vente en ligne – Billets individuels  
Musée national Picasso - Paris**

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tout achat d'un Billet Individuel effectué pour la visite du Musée national Picasso – Paris, établissement public à caractère administratif, dont le siège est situé au 5 rue de Thorigny – 75003 Paris, n° SIRET 130 012 172 00016, TVA Intracommunautaire FR13130012172 (ci-après dénommé le « MUSEE PICASSO – PARIS »), via le site Internet <https://billetterie.museepicassoparis.fr>.

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande, la validation de la commande valant acceptation des conditions générales de vente sans exception par le CLIENT.

Le MUSEE PICASSO - PARIS se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les nouvelles conditions générales entreront en vigueur à compter de leur mise en ligne sur le SITE par le MUSEE PICASSO – PARIS et seront applicables à toute commande à compter de cette date.

## ARTICLE 1 – DEFINITIONS

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

« SITE » : désigne le site internet de billetterie accessible à l'adresse <https://billetterie.museepicassoparis.fr>

« BILLET » : désigne le ticket d'entrée permettant de visiter le MUSEE PICASSO – PARIS, quel que soit son mode de délivrance et son support, acheté par le CLIENT sur le SITE.

« CLIENT » : désigne toute personne effectuant un achat de BILLET sur le SITE et ayant accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

« Conditions Générales de Vente » : désignent les présentes conditions générales qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des BILLETS individuels.

## ARTICLE 2 – CARACTERISTIQUES DES BILLETS PROPOSES A LA VENTE

Les BILLETS proposés à la vente et concernés par les présentes Conditions Générales de Vente sont les suivants :

- **Le Billet Musée plein tarif ou tarif réduit.** Le billet permet un accès prioritaire au MUSEE PICASSO – PARIS dans la demi-heure qui suit l'heure indiquée sur le billet.
- **Le Billet Musée + audioguide plein tarif ou tarif réduit.** Le billet permet un accès au MUSEE PICASSO – PARIS dans la demi-heure qui suit l'heure indiquée sur le billet, avec audioguide, permettant de visiter la collection permanente.  
Une carte nationale d'identité, un passeport ou un permis de conduire en cours de validité sera demandé lors du retrait de l'audioguide.
- **Le Billet Musée + visite guidée Adulte.** Le billet permet un accès au MUSEE PICASSO – PARIS et à la visite guidée organisée pour les individuels.
- **Le Billet Musée + visite guidée en famille plein tarif ou tarif réduit.** Le billet permet un accès au MUSEE PICASSO – PARIS et à la visite guidée en famille pour une personne.
- **Le Billet Musée + visite atelier en famille plein tarif ou tarif réduit.** Le billet permet un accès au MUSEE PICASSO – PARIS et à la visite atelier en famille pour une personne.
- **Le Billet Evénement culturel plein tarif et tarif réduit, + Billet Musée,** le cas échéant. Le billet permet un accès à l'évènement culturel sélectionné, et un droit d'entrée au MUSEE PICASSO – PARIS, le cas échéant.
- **Le Picasso Pass jeune, solo, duo plein tarif ou tarif réduit.** Ces cartes d'adhésion permettent un accès gratuit au Musée Picasso pendant un ou deux ans. Elles sont à retirer à l'accueil du MUSEE PICASSO – PARIS
- **Les bons cadeaux.** Les bons permettent d'effectuer des achats en ligne sur le SITE ou directement sur place au MUSEE PICASSO - PARIS grâce au code figurant sur le billet.

Certains événements du MUSEE PICASSO - PARIS sont accessibles gratuitement sur présentation d'un titre d'entrée au MUSEE PICASSO - PARIS en cours de validité dans la limite des places disponibles.

Le CLIENT est informé, en temps réel, lors de la passation de sa commande, de la disponibilité des BILLETS souhaités.

Sauf indication contraire, le nombre total de BILLETS cumulés par réservation par personne ne peut être supérieur à 6 (six).

### **ARTICLE 3 – PRIX DES BILLETS**

Les prix des BILLETS sont ceux mentionnés sur le SITE au moment de la commande. Ils sont indiqués en euros nets de taxes.

Le prix total lors de la validation de la commande est le prix total et définitif, toutes taxes comprises, le cas échéant, et frais de gestion inclus. Il est repris dans le courriel de confirmation de commande et le récapitulatif de commande.

Le MUSEE PICASSO - PARIS se réserve le droit de modifier ses tarifs d'entrée à tout moment, après délibération de son conseil d'administration. Les BILLETS seront facturés au CLIENT sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

Le SITE propose plusieurs tarifs qui sont fonction du type de visite ou d'activité concernée ainsi que de l'âge ou du statut du bénéficiaire du droit d'entrée. Les visiteurs susceptibles de bénéficier d'un tarif réduit ou de la gratuité (voir la [Liste des gratuités](#)) devront présenter au contrôle les justificatifs afférents.

### **ARTICLE 4 – COMMANDE ET VALIDATION**

Le CLIENT passe sa commande d'un ou plusieurs BILLETS présenté(s) à la vente sur le SITE. La procédure de passation de commande en ligne comporte les étapes suivantes :

1. Se rendre sur la page : <https://billetterie.museepicassoparis.fr>;
2. Le CLIENT est invité à choisir le type de BILLET souhaité ;
3. Le CLIENT est invité à sélectionner la date de visite et le créneau horaire souhaités à l'aide du calendrier affichant les places disponibles et cliquer sur "choisir". Lorsque le créneau n'est plus disponible il est affiché comme complet.
4. Le CLIENT est invité à choisir dans le menu déroulant le tarif et la "quantité" de BILLETS désirés puis cliquer sur "ajouter au panier".
5. Afin de valider sa commande le CLIENT est invité à cliquer sur "acheter" ;
6. Le CLIENT se voit proposé de faire un don s'il le souhaite (facultatif) ;
7. Le CLIENT est invité à s'identifier ou créer un compte. Pour cela, il doit compléter le formulaire d'inscription en ligne en renseignant ses nom, prénom, adresse de courrier électronique et l'ensemble des informations nécessaires et obligatoires pour le traitement de sa commande ;
8. Le CLIENT est invité à choisir le mode de livraison du BILLET.
9. Un récapitulatif de commande s'affiche avant la validation de l'achat. Si la commande correspond au souhait du CLIENT, celui-ci est invité à cliquer sur "Payer". Si la commande ne convient pas, il est possible de cliquer sur "Annuler" et de continuer ces achats.
10. Pour les CLIENTS possédant un "bon cadeau", ils peuvent procéder au paiement ou à une partie de leur paiement en saisissant le code inscrit sur leur bon.

11. Le CLIENT est invité à accepter les conditions générales de vente en cochant "j'ai lu et j'accepte les conditions générales " et cliquer sur "Payer"
12. Une fois sur la plateforme de paiement, le numéro de commande, le total à payer sont affichés en premier lieu. Pour régler le paiement, il est demandé au CLIENT :
  - Le nom et prénom du "titulaire de la carte"
  - Le "numéro de la carte"
  - La "date d'expiration"
  - Le " Code de sécurité (CVV) " (cryptogramme imprimé au verso de la carte).

Une fois les informations saisies, le CLIENT est invité à cliquer sur "Payer".

Si le paiement est validé, la confirmation de commande s'affiche. Les BILLETS sont envoyés par courriel. Il est possible pour le CLIENT de suivre sa commande et d'imprimer ses BILLETS en se connectant sur son compte client.

13. Après le paiement validé, dans un premier temps un numéro référence de commande est attribué et communiqué par courrier électronique ainsi qu'un accusé de réception. Le CLIENT peut cliquer sur "suivi de commande" pour accéder à l'espace personnel.
14. Dans un second temps, sous réserve de l'acceptation du paiement par le centre d'autorisation des cartes bancaires, un courriel de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse électronique fournie par le CLIENT.  
Il appartient au CLIENT de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes, notamment l'adresse email.  
En cas de refus par le centre de paiement concerné, la commande est automatiquement annulée. Tout paiement de la commande par le CLIENT constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.
15. Après réception du mail de confirmation, il est possible de télécharger sur son mobile ou d'imprimer les titres d'accès depuis son espace CLIENT Les titres d'accès et/ou bons de retrait seront contrôlés électroniquement.  
Chaque titre d'accès donne droit à une seule entrée, uniquement pour la date mentionnée sur le BILLET.  
Chaque bon de retrait donne droit à une seule prestation selon les mentions indiquées sur le bon.

## **ARTICLE 5 – PAIEMENT**

### **5.1 Modalités de paiement**

Le paiement du ou des BILLETS par le CLIENT s'effectue via l'un des moyens suivants, au choix du CLIENT

- par carte bancaire : Mastercard, Visa, Carte Bleue, American Express ;
- bons cadeaux en renseignant le code figurant sur le bon

Aussitôt la transaction effectuée, le CLIENT dispose de la faculté d'obtenir un récapitulatif de commande en se connectant sur son compte Client.

### **5.2 Sécurisation des paiements**

Le MUSEE PICASSO - PARIS recourt aux services de la société Ingenico Payment Services pour tout paiement effectué sur le SITE qui est doté d'un système de paiement en ligne « 3D Secure » permettant de crypter le numéro de carte bancaire du CLIENT.

## **ARTICLE 6 – CONFIRMATION DE COMMANDE**

La commande de BILLET n'est définitivement confirmée et n'engage le MUSEE PICASSO - PARIS qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée.

Le courriel de confirmation accuse réception de la commande et contient les informations suivantes :

- le numéro de la commande ;
- la ou les prestation(s) concernée(s) ;
- le montant total de la commande ;
- le lien vers l'espace personnel du CLIENT permettant de télécharger le BILLET ;
- les coordonnées du Médiateur de la consommation.

## **ARTICLE 7 – OBTENTION DES BILLETS**

Les BILLETS sont disponibles sur le compte client. Ils doivent être téléchargés sur mobile ou imprimés sur papier blanc format A4, les codes-barres ou QR codes et mentions doivent être parfaitement lisibles.

Aucun dispositif ne permet au CLIENT d'imprimer sur place, le jour de la visite, un BILLET. Le cas échéant, le Client doit ainsi se présenter au contrôle d'accès avec un BILLET imprimé au préalable.

## **ARTICLE 8 – CONDITIONS D'UTILISATION DES BILLETS**

8.1 Tout BILLET est systématiquement contrôlé à l'entrée du MUSSEE PICASSO-PARIS. Ce contrôle consiste en un scannage du QR Code ou du code-barres inscrit sur le BILLET. Le BILLET est personnel et incessible. Le BILLET doit être conservé jusqu'à la fin de la visite.

8.2 Ne seront acceptés que les BILLETS imprimés sur papier blanc format A4 possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout BILLET partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

8.3 Le MUSEE PICASSO - PARIS se réserve le droit de contrôler l'identité du/des personnes bénéficiant d'un tarif réduit ou de la gratuité. Sont acceptés à ce titre : une carte nationale d'identité, un passeport, un permis de conduire.

8.4 Tout BILLET gratuit ou comportant un tarif réduit doit être présenté avec un justificatif de la gratuité ou de ce tarif réduit.

8.5 Le BILLET est uniquement valable pour la visite et la période (créneau ou horaire de visite ou de spectacle) mentionnées lors de la commande.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article 8, le MUSEE PICASSO – PARIS se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à la manifestation concernée.

## **ARTICLE 9 – UTILISATION FRAUDULEUSE**

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un BILLET de quelque manière que ce soit.

Toute personne qui reproduirait illégalement un BILLET et/ou utiliserait un BILLET contrefait s'exposerait à des poursuites pénales.

Le MUSEE PICASSO - PARIS refusera l'accès au site à tout porteur d'un BILLET comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné. Seule la première personne présentant un BILLET sera admise. Elle est

présumée être le porteur légitime du BILLET.

Les BILLETS ne sont ni échangeables ni revendables, sauf par des revendeurs agréés par le MUSEE PICASSO – PARIS. Les revendeurs agréés ont l'obligation de revendre les BILLETS en conformité à la grille tarifaire votée en conseil d'administration du MUSEE PICASSO – PARIS. Toute revente non autorisée ou non conforme expose le CLIENT à des poursuites pénales.

## **ARTICLE 10 – PERTE ET VOL DE BILLETS**

Le MUSEE PICASSO - PARIS décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du(es) du(es) BILLET(S), y compris dans l'enceinte du MUSEE PICASSO-PARIS.

## **ARTICLE 11 – ANNULATION, REMBOURSEMENT, ECHANGES**

11.1. Conformément au 12° de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, tout achat d'un BILLET est définitif et ne peut donner lieu à rétractation.

Tout BILLET délivré ne peut être ni échangé, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par le MUSEE PICASSO - PARIS de la prestation à laquelle ouvre droit le BILLET dans les conditions définies à l'Article 11.2.

Le MUSEE PICASSO – PARIS ne pourra toutefois pas être tenu pour responsable et ne devra aucun remboursement ni échange en cas de fermeture de tout ou partie de ses espaces :

- par suite d'un évènement de force majeure tel que défini à l'article 13, ou pour des raisons sanitaires perturbant ou modifiant les conditions de visite
- pour des raisons d'intérêt général, de risques de troubles sérieux à l'ordre public, de risque pour la sécurité des personnes ou des biens.

11.2. En cas d'annulation par le MUSEE PICASSO - PARIS de la prestation figurant sur le BILLET, il contactera le CLIENT au plus vite pour l'en informer et si possible lui proposer le report de la prestation concernée. Si le report est impossible, le CLIENT pourra être remboursé. Il devra en faire la demande dans un délai de trois mois à compter de la date d'annulation ou de modification sur présentation du BILLET non invalidé et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire avec sa date d'expiration), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque par courriel sur [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr) ou par courrier adressé au MUSEE PICASSO – PARIS, 20 rue de la perle 75003 Paris.

## **ARTICLE 12 – RESPONSABILITE**

12.1. Le MUSEE PICASSO - PARIS 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 que défini à l'article 13 des présentes conditions générales de vente.

12.2 Le MUSEE PICASSO - PARIS n'est pas en mesure de garantir au CLIENT que le SITE répond exactement à ses attentes ni qu'aucune erreur n'apparaît au cours de l'utilisation du SITE.

Le SITE 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.

Le MUSEE PICASSO - PARIS ne peut pas être tenu responsable de toute utilisation non conforme du SITE et/ou du service de Billetterie en ligne.

La responsabilité du MUSEE PICASSO - PARIS ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi à la suite d'une défaillance d'accès au SITE, du réseau de l'Internet, des moyens de télécommunications et, plus généralement due à un événement de force majeure, lors d'une visite du SITE ou lors de la passation

d'une commande.

La responsabilité du MUSEE PICASSO - PARIS ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

Le CLIENT est seul responsable de son choix de commande et des modalités de délivrance.

En conséquence, le MUSEE PICASSO - PARIS ne saurait être tenu pour responsable de tout dysfonctionnement lié à un problème de compatibilité entre le BILLET et l'environnement informatique du CLIENT.

### **ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE**

Le CLIENT et le MUSEE PICASSO - PARIS ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes au MUSEE PICASSO - PARIS, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les menaces d'attentat et attentats, sabotage, émeutes, menaces et actes de terrorismes, le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

### **ARTICLE 14 – DONNEES PERSONNELLES**

14.1. Lors de la passation de la commande, les données à caractère personnel sont demandées au CLIENT.

Le CLIENT est informé que le MUSEE PICASSO PARIS, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après RGPD), est amené à collecter et traiter, des données à caractère personnel le concernant. La base légale de ce traitement est contractuelle.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et du suivi de la relation client ainsi qu'à l'organisation d'opérations de prospection commerciale (envoi de newsletters, d'informations sur les Prestations, de promotions et autres activités marketing), sous réserve le cas échéant du consentement du CLIENT.

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique par le MUSEE PICASSO - PARIS, destiné

- au traitement et au suivi de la commande du CLIENT,
- au suivi de la relation client,
- à des fins statistiques pour le MUSEE PICASSO - PARIS.
- ainsi qu'à l'organisation d'opérations de prospection commerciale (envoi de newsletters, d'informations sur les manifestations, de promotions et autres activités marketing), sous réserve le cas échéant du consentement du CLIENT.

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

- les données relatives aux paiements effectués par le CLIENT, notamment données bancaires, sont conservées, conformément à la délibération CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, pendant une durée de treize (13) mois à compter du parfait paiement dudit achat, ou quinze (15) mois en cas de cartes de paiement à débit différé, afin de permettre la gestion d'éventuelles réclamations.
- les autres données personnelles collectées (nom, prénom, mail, langue préférée, nationalité, date de naissance, numéro de téléphone, adresse postale) sont conservées (3) trois ans à partir de la dernière interaction de l'acheteur avec le MUSEE PICASSO-PARIS depuis son compte client. A la suite de ce délai, les données sont détruites.

Les destinataires de ces données sont les services habilités du MUSEE PICASSO - PARIS et aux prestataires sous-traitants du MUSEE PICASSO PARIS en charge du développement et de la maintenance du système

de billetterie et, sous réserve de l'autorisation, du CLIENT, ses partenaires. Les données collectées ne font l'objet d'aucun flux transfrontière.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au RGPD, le CLIENT bénéficie d'un droit d'accès, de rectification de portabilité et d'effacement des données personnelles le concernant. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données. Enfin, l'Acheteur dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour exercer ces droits, le CLIENT peut adresser une demande par courriel à : [cnil@museepicassoparis.fr](mailto:cnil@museepicassoparis.fr)  
Ou par courrier à l'adresse suivante :

Musée national Picasso – Paris  
Délégué à la protection des données  
20, rue de la Perle  
75003 Paris.

Cette demande doit comprendre les coordonnées du CLIENT et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité du CLIENT, le MUSEE PICASSO-Paris pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du CLIENT.

Le CLIENT dispose également, le cas échéant, d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy — TSA 80715 — 75334 PARIS CEDEX 07, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

14.2 Le CLIENT peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par courrier électronique, et à recevoir des propositions commerciales de partenaires du MUSEE PICASSO - PARIS. Pour cela, il lui suffit de cocher les cases correspondantes.

Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, le CLIENT peut à tout moment se désinscrire de la liste de la newsletter et de la liste des tiers en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr).

ou en adressant un courrier en ce sens et libellé à l'adresse suivante :

Musée national Picasso – Paris  
Direction du développement des publics  
20, rue de la Perle  
75003 Paris.

De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le CLIENT a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **ARTICLE 15 – SERVICE CLIENT**

Pour toute information ou question concernant l'utilisation du SITE, les conditions d'utilisation des BILLETS ainsi que les modalités de commande, de délivrance et de remboursement des BILLETS, le CLIENT peut adresser un courriel à l'adresse : [billetterie@museepicassoparis.fr](mailto:billetterie@museepicassoparis.fr).

## **ARTICLE 16 – REGLEMENT DES LITIGES**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

En cas de litige entre le MUSEE PICASSO PARIS et le CLIENT, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable en adressant un courriel à [billetterie@museepicasso.fr](mailto:billetterie@museepicasso.fr).

A défaut d'accord amiable, le CLIENT a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au MUSEE PICASSO PARIS.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Par ailleurs, la Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) dans le cadre de contrats de vente ou de service en ligne entre un consommateur résidant dans l'Union européenne et un professionnel établi dans l'Union européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante :  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

A compter du 19 juillet 2025, les autres moyens de règlement des litiges de consommation proposés par la Commission européenne sont accessibles à l'adresse suivante :  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2>

En cas d'échec de la procédure de médiation, tout litige, relatif aux Conditions Générales de Vente sera porté devant les Tribunaux compétents français.