

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ARTICLE 1 : DISPOSITIONS LIMINAIRES

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent dans leur intégralité à compter du

1 janvier 2018, à l'ensemble des activités et prestations organisées au sein du Musée Grévin (ci-après les « Prestations ») et vendues aux clients individuels (ci-après le(s) « Client(s)») par MUSEE GREVIN (ci-après le « Vendeur »).

Les CGV régissent toute vente de Prestations réalisée par téléphone auprès du Centre de Contact, au guichet du Musée Grévin, ou en ligne sur le site internet du Musée Grévin [www.grevin-paris.com](http://www.grevin-paris.com) (le « Site Internet »).

Le Vendeur propose aux Clients (i) les Prestations de divertissement, de spectacle et de loisirs sous forme de visite libre ou guidée du Musée Grévin vendues en tant que billetterie simple ou combinée et (ii) tout autre service annexe (restauration, boutique, etc.).

Dans le cadre des CGV : le « Titre d'accès » désigne un billet ou forfait permettant au Client d'effectuer une visite libre ou guidée du Musée Grévin à une date ou pendant une période déterminée ; « La Visite contée » désigne un Titre d'accès permettant à un groupe de maximum quinze (15) enfants (de 7 à 12 ans) d'effectuer une visite costumée guidée par un comédien, disponible uniquement sur réservation ; « Package » désigne un billet permettant d'effectuer une visite libre du Musée Grévin, couplée à un produit ou prestation d'un partenaire, le « Bon d'échange » désigne un titre échangeable contre une Prestation organisée et vendue par le Vendeur ou contre une prestation organisée par un partenaire et vendue par le Vendeur au nom et pour le compte du partenaire. Tout achat de l'une des Prestations susvisées implique de la part du Client une acceptation sans réserve des CGV, nonobstant toute stipulation contraire.

### ARTICLE 2 : IDENTIFICATION DU VENDEUR

Les Prestations objets des présentes, sont organisées et vendues aux Clients par :

MUSEE GREVIN, Société Anonyme au capital de 4 603 326,10 euros,

Siège social : 10 Boulevard Montmartre – 75009 Paris, France,

Contact : Tél : 0826 30 10 40 (0.15€/min) ; EMAIL : [contact@grevin.com](mailto:contact@grevin.com)

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 31 552 067 811,

Immatriculée au Registre des Sociétés et du Commerce de Paris sous le n° 552 067 811,

Immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM075120287,

Garantie financière : ATRADIUS CREDIT-INSURANCE BV, 44 avenue Georges Pompidou, 92596 Levallois-Perret Cedex,

Assureur : ALLIANZ IARD, 87 rue de Richelieu, 75002 Paris, police de Responsabilité Civile Professionnelle n° 86.351.239

### **ARTICLE 3 : COMMANDE DE PRESTATIONS**

L'achat des Prestations (ci-après la « Commande ») s'effectue :

- pour la Visite contée dédiée aux enfants de 7 à 12 ans :

o uniquement par téléphone au 01 47 70 83 97 du lundi au vendredi de 10h00 à 12H30 et de 14H30 à 16H30,

- pour les Titres d'accès et les Packages :

o au guichet du Vendeur au 10 Boulevard Montmartre – 75009 Paris, tous les jours de l'année, hors fermeture exceptionnelle,

o en ligne sur le Site Internet accessible depuis l'adresse suivante : [www.grevin-paris.com](http://www.grevin-paris.com).

Un Client ne peut réserver plus de dix-neuf (19) Titres d'accès/Packages par Commande et ce, quel que soit le mode d'acquisition desdits Titres. Toute Commande doit comporter les Prestations sélectionnées, la date ou période de leur réalisation, l'effectif et l'âge des bénéficiaires.

#### **3.1. Commande à distance de la Visite contée**

Pour toute Commande de la Visite contée par téléphone le Client doit préciser la date de la Visite contée, le nombre de bénéficiaires, l'adresse d'envoi (postale ou e-mail) et le nom de l'acheteur.

Le Vendeur après avoir communiqué au Client les informations précontractuelles prévues à l'article L.221-5 du Code de la consommation, l'invite à consulter les présentes CGV. Une fois l'accord du Client obtenu sur la réalisation de la Commande aux conditions communiquées, le Client reçoit par courriel électronique une confirmation de la réservation réalisée par téléphone. Le courriel de confirmation contient :

- un récapitulatif des Prestations réservées avec les caractéristiques essentielles, le prix appliqué, le nombre d'enfants et la date de la Visite contée,

- une demande de chèque de caution d'un montant correspondant à 50% du prix total de la Visite contée,

La Commande n'est ferme que lorsque le Vendeur a reçu le chèque de caution. Le chèque de caution doit être libellé au nom du Vendeur et adressé au Vendeur dès réception du courriel de confirmation de la réservation de la Visite contée et au plus tard, une (1) semaine avant la date de la Visite contée. Le chèque de caution n'est pas encaissé et sera restitué au Client le jour du règlement de la Visite contée au guichet du Musée Grévin. Le prix total de la Visite contée doit

être réglé le jour de l'émission du Titre d'accès directement au guichet du Vendeur selon les modalités prévues à l'Article 5.

En cas de non-versement de l'acompte à la date butoir, la réservation de la Visite contée est purement et simplement annulée.

### **3.2. Commande en ligne**

Pour toute Commande en ligne, le Client est invité à renseigner son adresse e-mail et le cas échéant à s'identifier à l'aide d'un formulaire de création d'un compte client personnel. Conformément aux dispositions de l'Article 1369-5 du Code civil, le Client dispose de la possibilité de vérifier le détail de sa Commande et son prix total, et le cas échéant de corriger les erreurs avant de la confirmer en exprimant ainsi son acceptation. Pour finaliser la Commande le Client doit prendre connaissance des CGV, les accepter en cochant la case prévue à cet effet et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'Article 5. La Commande n'est ferme et définitive que lorsque l'intégralité du prix a été encaissée par le Vendeur. Le contrat de vente est alors réputé formé. Pour toute Commande de Prestations en ligne, le Client reçoit, par courriel électronique, une confirmation de la Commande récapitulant les achats effectués, le prix appliqué et les caractéristiques essentielles des Prestations commandées. Le courriel de confirmation comprend :

- la note de débit précisant des Prestations commandées,
- le(s) Titre(s) d'accès dématérialisé(s), et/ou le cas échéant les Bons d'échange pour les Packages et les Prestations de restauration.

Le courriel de confirmation de la Commande reçu par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 et constitue le seul document faisant foi en cas de litige.

## **ARTICLE 4 : PRIX DES PRESTATIONS**

Les tarifs applicables indiqués sur les supports de communication et sur le Site Internet du Vendeur sont stipulés en euros et toutes taxes comprises (TTC). De manière générale, et sauf stipulations spécifiques contraires, ne sont pas inclus dans le prix des Prestations, les frais de dossier, les frais personnels et les assurances.

### **4.1. Titres d'accès pour visite libre**

Le prix d'un Titre d'accès comprend à minima une visite du Musée Grévin pour une personne adulte ou un enfant (de 5 à 15 ans inclus) à la date ou à la période de validité indiquée sur ce Titre. Les enfants jusqu'à quatre (4) ans inclus bénéficient d'une entrée gratuite au Musée Grévin. Les enfants (de 5 à 15 ans inclus) doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte lors de la visite du Musée.

### **4.2. Bons d'échanges**

Les Bons d'échange pour les Prestations de restauration et les Packages doivent être consommés le même jour que la visite du Musée Grévin.

## **ARTICLE 5 : MODALITÉS ET MOYENS DE PAIEMENT**

Pour toute Commande des Prestations le prix dans son intégralité doit être versé en une fois et en euros au moment de la passation de celle-ci.

### **5.1. Espèce/Chèque vacances/Chèque cadeau**

Pour toute Commande réalisée au guichet, le Client peut effectuer le paiement par chèque cadeau, chèque vacances ou en espèce. Le paiement en espèce réalisé par un Client ayant son domicile fiscal en France est limité à la somme de 1.000 € par Commande conformément aux dispositions des articles L 112-6 et D.112-3 du Code monétaire et financier. Le chèque vacances ou chèque cadeau doit être valable au moment de l'achat et l'enseigne du Musée Grévin doit figurer en tant que référence partenaire de l'émetteur dudit chèque. Le Vendeur ne rend pas la monnaie sur les chèques vacances/cadeaux.

### **5.2. Carte bancaire**

Pour toute Commande réalisée en ligne ou au guichet, le Client peut effectuer le paiement par carte bancaire. Sous réserve des indications contraires lors de la Commande, seules sont acceptées les cartes bancaires des réseaux CARTE BLEUE/ VISA, et EUROCARD/MASTERCARD. Le compte bancaire du Client sera débité du prix de la Commande dès la validation finale de celle-ci. Pour toute Commande au guichet le justificatif de paiement est immédiatement délivré au Client après le règlement. Pour toute Commande en ligne, le justificatif de paiement est automatiquement consultable par le Client, à l'issue de la Commande, sur la page de confirmation et sur le compte Client créé à cette occasion sur le Site Internet du Vendeur

### **5.3. Chèque bancaire**

Seuls sont acceptés les chèques bancaires tirés sur un compte bancaire ouvert en France et émis à l'ordre du Vendeur. Le Client ayant opté pour ce mode de paiement doit obligatoirement, présenter une pièce d'identité en cours de validité pour toute Commande réalisée au guichet.

### **5.4. Sécurisation des paiements**

Les paiements électroniques réalisés dans le cadre des Commandes en ligne sur le Site Internet du Vendeur sont sécurisés par l'utilisation du procédé de cryptage garantissant la confidentialité et la sécurité des données.

## **ARTICLE 6 : REMISE DE TITRES D'ACCÈS ET BONS D'ÉCHANGE**

Pour toute Commande au guichet, le Client se voit remettre immédiatement ses Titres d'accès thermiques et les Bons d'échanges pour les Packages et Prestations de restauration. Pour toute Commande en ligne, les Titres d'accès dématérialisés (E-billet, E-Ticket) et les Bons d'échanges sont envoyés par courriel électronique immédiatement après le paiement de la Commande en ligne.

## **ARTICLE 7 : CONTRÔLE DE TITRE D'ACCÈS ET DE BON D'ÉCHANGE**

### **7.1. Titre d'accès**

Un Titre d'accès daté est valable uniquement pour la ou les dates qu'il mentionne. Un Titre d'accès non daté ne garantit pas l'accès au Musée en cas de forte affluence. Le contrôle des Titres d'accès s'effectue à l'entrée du Musée Grévin à l'aide de lecteurs de code barre. Dans ce cadre, le Vendeur se réserve le droit de contrôler également l'identité des Clients porteurs des Titres d'accès et leurs conditions de réduction.

Le Client muni d'un Titre d'accès dématérialisé (E-billet,) peut accéder directement à la Prestation commandée. Le Titre d'accès dématérialisé (E-billet) est uniquement valable s'il est imprimé sur un papier blanc, vierge recto et verso ou s'il est affiché sur un écran de téléphone mobile de type Smartphone. Le Client demeure seul responsable de l'utilisation qui est faite de son ou ses Titres d'accès. Un Titre d'accès (thermique ou dématérialisé) endommagé, au code barre illisible ou déjà lu est considéré comme non valide.

### **7.2. Bon d'échange**

Le Bon d'échange est uniquement valable s'il est imprimé sur un papier blanc, vierge recto et verso et lisible. Il est toujours nominatif et valable uniquement pour la ou les personnes désignées.

Tout Client porteur d'un Bon d'échange doit se présenter à l'endroit indiqué dans la confirmation de la Commande muni d'une pièce d'identité avec photo et en cours de validité, afin de retirer un titre définitif ou d'accéder directement à la Prestation commandée.

## **ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION**

Pour tout achat en ligne d'un Titre d'accès non daté, le Client bénéficie, conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation et la retranscription dans les textes français de la Directive Européenne 2011/83/UE, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du courriel de confirmation de la Commande. Pour se rétracter, le Client doit notifier, sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation à télécharger en [cliquant ici](#), et disponible également sur [www.grevin-paris.com](http://www.grevin-paris.com), à l'adresse suivante : MUSEE GREVIN, 10 Boulevard Montmartre – 75009 Paris, France. Sans préjudice de ce qui précède et conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat à distance des prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour les Commandes de Titres d'accès datés.

## **ARTICLE 9 : ÉCHANGE ET ANNULATION**

### **9.1. Du fait du Client**

Les Titres d'accès pour visite libre ou guidée, les Packages et les services annexes sont ni remboursables, ni échangeables ni modifiables.

## **9.2. Du fait du Vendeur**

Dans l'hypothèse où le Vendeur est contraint d'annuler ou de modifier un élément essentiel de l'une des Prestations commandées par le Client, ce dernier dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix des Prestations commandées.

### **ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ**

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des Prestations commandées dans les conditions édictées dans les présentes CGV. La responsabilité du Vendeur, qui n'est tenu que d'une obligation de moyen en ce qui concerne la vente en ligne, ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure. Le Vendeur ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable en cas de perte, vol des Titres d'accès, Bons d'échange ou des objets personnels des Clients qui n'auraient pas fait l'objet d'un dépôt à l'endroit réservé à cet effet. Le Vendeur est seul habilité à déterminer les conditions d'exploitation et de maintenance du Musée Grévin, en fonction de ses besoins et/ou contraintes et décide seul (i) du calendrier d'ouverture et des horaires d'ouverture au public du Musée Grévin; (ii) des services et attractions qu'il propose ainsi que de leurs conditions d'utilisation ; (iii) des tarifs et des modalités de vente des Prestations qu'il propose au public au sein du Musée Grévin; (iv) du programme de maintenance, de réparation, de réhabilitation, de rénovation de tout ou partie des équipements; (v) de la mise en œuvre des normes et règles concernant notamment la sécurité et la santé des personnes et des biens du Musée Grévin. Le Vendeur peut, à sa seule discrétion, décider de fermer l'accès au public, de tout ou partie du Musée Grévin, aussi longtemps que nécessaire, notamment pour la réalisation de travaux nécessaires à la sécurité et à la protection des visiteurs, ou liés à la maintenance, réparation, rénovation, de tout ou partie des équipements du Musée Grévin ou encore en cas de force majeure contraignant le Vendeur à la fermeture totale ou partielle du Musée Grévin.

### **ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE**

Dans le cas où l'exécution des obligations incombant au Vendeur serait retardée ou empêchée, en tout ou en partie, du fait de la survenance d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, le Vendeur en informera le Client par tout moyen. En cas de force majeure, les obligations du Vendeur sont automatiquement suspendues sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait. Toutefois, le Vendeur peut proposer au Client une autre date de consommation des Prestations commandées et impactées par le cas de force majeure.

## **ARTICLE 12 : PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE**

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la consommation, pour toute Commande réalisée en ligne sur le Site Internet du Vendeur portant sur un montant supérieur ou égal à 120 €, ce dernier assure la conservation de l'écrit constatant la Commande du Client pendant une durée de dix (10) ans à compter de la livraison ayant fait l'objet de la Commande et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.

## **ARTICLE 13 : CLAUSE RÉSOLUTOIRE**

Sauf cas de force majeure tel que défini à l'article 12 des CGV, en cas de manquement du Vendeur à son obligation de fourniture des Prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur de fournir les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins, le Client peut résoudre immédiatement le contrat lorsque le Vendeur refuse de fournir les Prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des Prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

## **ARTICLE 14 : RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation afférente à la réservation des Prestations ou leur exécution doit être adressée au Service de Réclamation du Vendeur (MUSEE GREVIN, Centre de Contact, 25, route du Mesnil – 78990 Elancourt, France) par lettre recommandée avec accusé de réception dans les vingt (20) jours à compter de l'exécution des Prestations accompagnée de tous justificatifs (Titre d'accès, Bons d'échange) (i) délivrés au Client dans le cadre de sa Commande et (ii) prouvant le bien fondée de sa réclamation (certificat médical, photographie, procès-verbal) sans quoi la réclamation ne sera pas traitée. Pour toute Commande réalisée en ligne, les réclamations pourront également être formulées sur le Site Internet du Vendeur (à la rubrique « Contact »). Tout Client n'ayant pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation dans les soixante (60) jours après la saisine du Service de Réclamation du Vendeur, peut recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/) (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17) et ce, dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur.

## **ARTICLE 15 : DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le Site Internet du Vendeur relève de la législation française sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle des marques, logos ou signes distinctifs à partir du Site sans l'autorisation expresse et écrite du Vendeur, est donc prohibée au sens de l'article L 713-2 du Code de la propriété intellectuelle.

## **ARTICLE 16 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Dans le cadre des présentes CGV le Vendeur est amené à collecter auprès des Clients certaines informations et données à caractère personnel, telles que nom et prénom, e-mail, numéro de téléphone, adresse sans que cette liste ne soit limitative. Ces données font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la gestion de la Commande, de l'accès au Musée Grévin et l'envoi d'offres commerciales si le Client a accepté expressément de recevoir les offres du Vendeur et/ou de ses partenaires en cochant la case prévue à cet effet lors de la passation de la Commande.

Le traitement est effectué sous la responsabilité du Vendeur et les données collectées sont destinées à l'usage exclusive de ce dernier et ou de ses partenaires si le Client a accepté expressément de recevoir les offres du Vendeur et de ses partenaires.

Les données collectées pour gérer la Commande seront conservées : (i) pendant cinq (5) ans à compter de leur collecte si le montant de la Commande est inférieur à 120 €, (ii) pendant dix (10) ans si le montant de la Commande est égal ou supérieur à 120 €.

Données relatives à la carte bancaire seront conservées pendant quinze (15) mois après la transaction à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction. Données collectées à des fins de prospection commerciale seront conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte. A l'expiration de ces périodes, les données seront effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale pourront être conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer de recevoir des offres commerciales de la part du Vendeur et/ou de ses partenaires. Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles le concernant ou d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement à exercer auprès de : Centre de Contact, 25, route du Mesnil – 78990 Elancourt, tél. : 0826 30 20 40 (0.15€/min). S'agissant de l'envoi d'offres commerciales, le Client du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant. Le Client dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés dont les coordonnées sont disponibles sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Conformément aux articles L.223-1 et suivants du Code de la consommation, si le Client ne souhaite plus être démarché par téléphone sur le numéro qu'il avait communiqué au Vendeur, il peut inscrire à tout moment ce numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par Internet sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes.

## **ARTICLE 17 : LITIGES**

Toute vente des Prestations effectuée par le Client en application des CGV est soumise au droit français. Conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des CGV, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle dans les conditions des articles L.611-1 et suivants du Code de la Consommation ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités



fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) (MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 30375 823 Paris Cedex 17) et ce, dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès du Vendeur. A défaut de règlement amiable, le litige pourra être porté, par la partie la plus diligente devant le tribunal français territorialement compétent.