

## ORGANISER VOTRE VISITE



### HORAIRES

Le musée est ouvert toute l'année du mardi au dimanche :  
- de 10h à 17h d'octobre à mars  
- de 10h à 18h d'avril à septembre  
Fermeture hebdomadaire tous les lundis et fermeture annuelle le 1er janvier et le 25 décembre.  
L'offre scolaire est disponible les mardis, jeudis et vendredis (hors vacances scolaires de la zone C).



### MOYENS DE PAIEMENT

- Virement à effectuer au plus tard une semaine avant la date de visite.
- Chèque à l'ordre de la Régisseuse des recettes de billetterie du musée de l'Air et de l'Espace.
- Bon administratif montant total de la prestation, règlement sur facture via Chorus pro.



### CONDITIONS DE VENTE

- ☑ Les réservations ne sont définitives qu'à réception de la totalité du paiement (virement ou chèque bancaire) ou d'un bon administratif couvrant la totalité du montant à payer TTC. La réception du paiement doit se faire au plus tard 7 jours ouvrés avant la visite.
- ⚠ Toute modification de l'effectif du groupe doit être notifiée au minimum 7 jours ouvrés avant la date de visite prévue. Une fois le paiement de la réservation encaissé et les billets édités, il n'est plus possible de faire des modifications d'effectif.

### ACCESSIBILITÉ



### RESPONSABILITÉ

Les élèves restent sous la responsabilité des adultes qui les accompagnent durant toute la visite du musée et pendant les activités, même en présence d'un médiateur. Les adultes accompagnateurs sont garants de la bonne tenue du groupe et du bon déroulement des activités.

### PIQUE-NIQUE

Le musée ne dispose pas d'aire de pique-nique en intérieur. La consommation de boissons et de nourriture est interdite dans les halls d'exposition. Le pique-nique est autorisé uniquement sur les espaces extérieurs du musée.

### STATIONNEMENT AUTOCARS

Les autocars peuvent se stationner sur des emplacements dédiés (rue de Rome).



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE DE RÉSERVATION GROUPES 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 mars 2025.

### Préambule

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les relations entre le musée de l'Air et de l'Espace et le Client dans le cadre de la vente d'activités à destination des Groupes et l'accueil de ces Groupes via le canal de vente Service de Réservation Groupes.

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

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 Réservation.

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 :

« **Groupe(s)** » désigne(nt) un ensemble d'au minimum dix (10) personnes appartenant à une collectivité (scolaire, centre de loisirs, comité d'entreprise, association, professionnel du tourisme, de loisir culturel etc.) quelle qu'en soit la forme sociale, et qui achète des Billets pour une visite de Groupe. Les Groupes formés par des particuliers venus en nombre (individuels et familles) n'appartiennent pas à cette catégorie de visiteurs (à l'exception des anniversaires enfants).

« **Service de Réservation Groupes** » désigne le service avec lequel les responsables de Groupes sont en contact par e-mail pour organiser leur visite.

« **Réservation en ligne Groupes** » désigne le Site Internet marchand dédié aux Groupes du musée de l'Air et de l'Espace permettant l'achat de Billets en ligne, accessible une fois le compte client créé par le Service de Réservation Groupes.

« **Client(s)** » désigne(nt) toute personne morale ou physique utilisant le Service de Réservation Groupes ou la Réservation en ligne Groupes pour organiser une visite avec un Groupe et acheter des Billets pour cela ;

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

« **Prestation(s)** » désigne(nt) l'ensemble des services et produits proposés par le musée de l'Air et de l'Espace vendus via le Service de Réservation Groupes et la Réservation en ligne Groupes.

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

« **Service Accueil-Billetterie** » désigne le service, au sein 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

Plusieurs types de Billets sont proposés dans le cadre du Service de Réservation Groupes et la Réservation en ligne Groupes pour le musée de l'Air et de l'Espace :

#### Article 1.1 – Prestation Droit d'entrée

Pour les plus de 26 ans, le droit d'entrée, dont le nom commercial est *Check-in + Boarding Pass*, comprend l'accès, en visite libre, aux collections

permanentes et aux expositions temporaires ainsi qu'à l'intérieur des avions visitables. Il est obligatoire pour accéder au musée de l'Air et de l'Espace.

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

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

#### Article 1.2. – Prestation Activité optionnelle

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

Pour chaque activité optionnelle, les caractéristiques (durée, description, condition d'accès avec des enfants, etc.) sont précisées lors des échanges par courriel avec le Service de Réservation Groupes ou sur la page dédiée de cette dernière sur la Réservation en ligne Groupes. La proposition d'activités optionnelles est adaptée à la nature du Groupe (Groupe d'adultes, Groupe d'enfants, etc.).

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

### Article 2. Tarifs

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

L'application des tarifs liés aux grilles tarifaires spécifiques *militaire* et *démocratisation culturelle* sont susceptibles d'être soumis à la justification de la catégorie dont se prévaut le Client :

- justificatif prouvant que l'entité est rattachée au Ministère des Armées pour les Groupes militaires ;
- justificatif prouvant que l'entité œuvre dans le domaine médico-social pour les Groupes médico-sociaux ;
- attestation sur l'honneur signée du chef d'établissement pour les Groupes scolaires appartenant au Réseau d'Education Prioritaire
- statuts indiquant la mise en place d'actions destinées à un public se trouvant en situation d'exclusion, de vulnérabilité sociale ou économique et/ou étant dans un parcours de réinsertion sociale ou professionnelle pour les Groupes du champ social.

Aucun tarif spécial n'est applicable après le paiement de la Réservation.

### Article 3. Achat auprès du Service de Réservation Groupes

Le musée de l'Air et de l'Espace met en vente via le Service de Réservation Groupes une quantité de Billets horodatés prédéfinie et se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de Billets mis en vente.

#### Article 3.1 – Passation de Réservation

La procédure de passation de Réservation comporte les étapes suivantes :

##### Etape 1 – Prise de contact :

- Les demandes de Réservation sont à adresser au Service de Réservation Groupes, par courriel à [reservation@museeairespace.fr](mailto:reservation@museeairespace.fr) ou via le formulaire de contact sur le site internet du musée de l'Air et de l'Espace, au plus tard trente (30) jours avant la date envisagée

de visite pour certaines activités, notamment celles nécessitant la présence d'un médiateur (Planète Pilote, Planétarium, ateliers pédagogiques, visites guidées, Simupilote, etc.).

- Certaines Prestations ne nécessitent pas de Réservation préalable (visite des collections permanentes (Check-in) et visite des avions (Boarding pass)). Dans ce cas de figure, l'inscription du Groupe et le paiement des options payantes peut s'effectuer directement au Guichet physique du musée de l'Air et de l'Espace le jour de la visite.

##### Etape 2 – Communication des éléments :

- Si ce n'est pas encore le cas, un compte structure et un compte client sont créés. Cela suppose la communication d'informations qui sont nécessaires au traitement de la future Réservation et à la fourniture des Prestations. Pour le compte structure, il est nécessaire de fournir : la dénomination de la structure, la raison sociale, le n° de SIRET, l'adresse de facturation (rue, code postal, ville, pays), l'adresse email générique de la structure. Pour le compte client, il est nécessaire de fournir le nom, le prénom et titre de la personne qui réserve au nom de la structure, son téléphone fixe ou mobile professionnel, son adresse email.
- À réception de l'ensemble des informations, le compte client est créé.

##### Etape 3 – Enregistrement de la Réservation :

- Une fois que l'ensemble des éléments nécessaires à l'enregistrement de la demande sont fournis par le Client et que la disponibilité de la ou des Prestation(s) souhaitées est confirmée par le Service de Réservation Groupes, la Réservation est enregistrée dans le logiciel de billetterie par le Service de Réservation Groupes. Il fait ensuite parvenir au Client, par voie électronique, une demande de paiement, disponible en téléchargeant la pièce jointe ou en cliquant sur le lien, disponibles dans le courriel.

#### Article 3.2 – Validation de la Réservation et paiement

Les Réservations ne sont définitives qu'à réception de la totalité d'un paiement. La réception du paiement doit se faire au plus tard quinze (15) jours avant la date de visite.

Les modes de paiement suivants sont acceptés dans le cadre de la vente aux Groupes :

- 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 de droit 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 Réservation. 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.

A titre exceptionnel, dans le cas de figure où le Client n'est pas en mesure de régler la Réservation Groupe par un des moyens de paiement cités ci-dessus, un règlement en espèces est possible dans les limites définies des plafonds de paiement légalement admissibles et dans la limite du rendu de monnaie possible, sur place au Guichet physique, au plus tard deux semaines avant la date de visite. Les Billets seront émis sur place et utilisables le jour de la visite pour lequel la Réservation a été faite.

#### Article 3.3 – Délivrance des Billets

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 ou chèque) ou d'un bon de commande en bonne et due forme. Une facture est jointe à l'envoi de Billets.

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, même si la date de visite n'a pas encore eu lieu.

### Article 4. Achat sur la Réservation en ligne Groupes

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

En fonction de la nature du ou des Groupes gérés par le Client et des Prestations mises en vente via la Réservation en ligne Groupes, le Service de Réservation Groupes se réserve le droit de choisir les Clients pouvant accéder à ce canal de vente.

#### **Article 4.1 – Disponibilité et modalités d'achat sur la Réservation en ligne Groupes**

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 Réservation.

La procédure de passation de Réservation comporte les étapes suivantes :

##### *Etape 1 - Création et connexion au compte client :*

- Le Service de Réservation Groupes propose au Client d'utiliser la Réservation en ligne Groupes pour effectuer sa Réservation. Si ce n'est pas encore le cas, un compte structure et un compte client sont créés. Cela suppose la communication d'informations qui sont nécessaires au traitement de la future Réservation et à la fourniture des Prestations. Pour le compte structure, il est nécessaire de fournir : la dénomination de la structure, la raison sociale, le n° de SIRET, l'adresse de facturation (rue, code postal, ville, pays), l'adresse email générique de la structure. Pour le compte client, il est nécessaire de fournir le nom, le prénom et titre de la personne qui réserve au nom de la structure, son téléphone fixe ou mobile professionnel, son adresse email.
- À réception de l'ensemble des informations, le compte client est créé. Le Service de Réservation Groupes 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, pour chaque Prestation, le nombre de Billets souhaités et les ajoute à son panier. Pour rappel, l'achat du Droit d'entrée, à la même date de visite, est obligatoire pour accéder au Musée et aux activités optionnelles.

##### *Etape 3 - Récapitulatif de Réservation et paiement :*

- Le Client valide sa Réservation 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 demande de Réservation :*

- Le Client reçoit un courriel de confirmation de demande de Réservation qui accuse réception de la demande de Réservation et précise le numéro de transaction et le montant total de la Réservation à régler.
- Il peut aussi télécharger un justificatif via son compte client dans « Mes Commandes en attente de paiement ».
- Tant que le paiement n'a pas été réceptionné et validé par le Service Réservation, les Billets ne sont pas délivrés et la Réservation n'est pas définitivement confirmée. Le Service Réservation se réserve le droit de vérifier la demande de Réservation et de proposer des ajustements si nécessaire.

#### **Article 4.2 – Validation de la Réservation et paiement**

##### **Article 4.2.1 – Moyens de paiement acceptés**

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

- 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 Réservation. 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 Réservation est automatiquement annulée.

##### **Article 4.2.2 – Règlement par carte bancaire et sécurisation du paiement**

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

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

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

#### **Article 4.3 – Délivrance des Billets vendus**

Les Billets sont envoyés par voie numérique au format pdf, après vérification de la demande de Réservation par le Service Réservation et dès réception d'un paiement sur le compte bancaire du musée de l'Air et de l'Espace (virement, chèque ou paiement par 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 Réservation en ligne Groupes.

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

Les Billets sont valables uniquement à la date et au créneau le cas échéant sélectionnés au moment de la Réservation.

Chaque Billet donne droit à une entrée pour une personne et/ou au nombre d'entrées tel qu'indiqué lors de la Réservation selon les Prestations concernées. Les Billets sont systématiquement contrôlés à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables ou des activités optionnelles.

Les responsables de Groupe et les visiteurs qu'ils accompagnent 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 donc à l'ensemble du Groupe.

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 sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Pour être valide, le Billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque Prestation achetée correspond un Billet, donc une feuille A4 blanche, vierge recto et verso, imprimée en mode portrait. Pour certaines activités, un Billet unique pour le nombre de personnes composant le Groupe peut aussi être émis. 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 est contrôlée et enregistrée à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables et/ou des activités optionnelles à l'aide de lecteurs de code barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables ou des activités optionnelles deux fois avec le même Billet. La reproduction de Billets est interdite. Le premier Client à présenter le Billet sera admis à accéder au musée de l'Air et de l'Espace, aux avions visitables et aux activités optionnelles. Il est présumé être le porteur légitime du Billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le Billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition d'un tiers à de telles fins. Le Billet est à conserver en lieu sûr. La personne qui acquiert un Billet en dehors des procédures définies ci-dessus ou à un tiers prend le risque d'acquiescer un Billet non valable et de se voir refuser l'accès au musée de l'Air et de l'Espace.

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

Le Service Accueil-Billetterie du musée de l'Air et de l'Espace n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant un Billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien du Client ayant acquis le Billet, ni de vérifier l'authenticité du Billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée au musée de l'Air et de l'Espace, aux avions visitables ou aux activités optionnelles. 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 5.4 – Information concernant le pique-nique et la restauration**

Le musée de l'Air et de l'Espace ne propose pas d'aire de pique-nique en intérieur. La consommation de boissons et de nourriture est interdite dans les halls d'exposition. Le pique-nique est autorisé uniquement sur les espaces extérieurs (tarmac).

Le restaurant du musée, « l'Hélice », propose un service de snack et de restauration traditionnelle avec des formules pour les Groupes : renseignements et réservations à [lhelice@monument-cafe.com](mailto:lhelice@monument-cafe.com)

## **Article 6. Modification, annulation, report, remboursement**

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

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

Une fois le paiement encaissé et les Billets édités, la Prestation est considérée comme finalisée et aucun ajustement d'effectif ou de modification du contenu de la Réservation n'est possible. La revente des Billets acheté via le Service de Réservation Groupes est strictement interdite.

Toute demande d'annulation ou de report de visite doit parvenir par courriel au Service de Réservation Groupes ([reservation@qmuseeairespace.fr](mailto:reservation@qmuseeairespace.fr)), au plus tard sept (7) jours avant la date de visite initialement prévue, la date d'envoi du courriel faisant foi. Dans ce cas, si un report n'est pas possible, l'intégralité de la Réservation sera remboursée. Les Billets sont ensuite définitivement annulés et ne peuvent être utilisés.

En cas de non-respect de ce délai, le montant payé est considéré comme acquis au musée de l'Air et de l'Espace sauf s'il est établi que l'annulation est due à un cas de force majeure, conforme aux dispositions de l'article 1218 du Code civil. Le musée de l'Air et de l'Espace peut alors, soit proposer un report de la visite à une date ultérieure, soit procéder au remboursement de l'intégralité de la Réservation.

Pour les Prestations activités optionnelles, le respect du créneau horaire est impératif. Aucun report à un créneau ultérieur ou remboursement ne pourra être fait en cas de présentation du Client à l'activité une fois l'accès celle-ci fermé.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Client fournit une demande écrite précisant la date à laquelle lui et son Groupe n'ont pas pu visiter le musée de l'Air et de l'Espace ou que la 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 de Réservation groupes. Si un remboursement est accordé, le Client devra fournir un relevé d'identité bancaire de la collectivité pour obtenir le remboursement.

- par courriel à [reservation@museeairespace.fr](mailto:reservation@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 ou des photos de bonne qualité (textes clairement lisibles) des Billets physiques. Si un remboursement est accordé, le Client devra fournir un relevé d'identité bancaire de la collectivité pour obtenir le remboursement.

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

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

## Article 7. Responsabilité

### Article 7.1 – Anomalie des Réservations

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 des visiteurs de son Groupe, 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 Réservation, 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 au remboursement du Billet dans les conditions définies ci-dessus à l'Article 6.

### Article 7.2 - Site Internet marchand de Réservation en ligne Groupes

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

Réservation en ligne Groupes 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 se réserve le droit de corriger ou de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu de la Réservation en ligne Groupes. 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 Réservation en ligne Groupes 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 en Groupe le musée de l'Air et de l'Espace. La base légale est l'intérêt légitime du service de réservation pour les groupes.

Les informations et données sont nécessaires à la gestion des Réservations 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 réserve 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 Réservation en ligne Groupes (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 Réservation
- 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 de Réservation Groupes 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](mailto: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 le Service de Réservation Groupes et la Réservation en ligne Groupes, le Client consent expressément au traitement de ses données nominatives dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

## Article 9. Service clientèle et suivi de Réservation

Pour toute information ou question, le Service de Réservation Groupes est à la disposition du Client :

- Par courrier : Musée de l'Air et de l'Espace – Service de Réservation Groupes - Aéroport de Paris - Le Bourget CS 90005, 93352 Le Bourget cedex
- Formulaire mail : <https://www.museeairespace.fr/le-musee/contact/renseignements-pour-les-groupes/>
- Par courriel : [reservation@museeairespace.fr](mailto:reservation@museeairespace.fr)

## Article 10. Droit applicable, litiges, traitement des réclamations

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

Pour toute réclamation le Client peut contacter le Service de Réservation Groupes aux coordonnées mentionnées à l'Article 9 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.