

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE D'ABONNEMENT ANNUEL

**Vu**, les articles R.3413-62 à R.3413-87 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 6 mars 2025.

Les présentes conditions sont applicables à compter du 7 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'abonnements annuels au grand public individuel via le canal de vente Billetterie en ligne.

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

L'achat d'un Abonnement annuel emporte l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des présentes conditions générales de vente. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. A défaut, le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit d'annuler la Commande.

Le musée de l'Air et de l'Espace est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente sauf les cas d'exclusion définis ci-après.

### Terminologie

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

« **Client(s)** » désigne(nt) tout utilisateur individuel, personne physique utilisant la Billetterie en ligne pour acheter un Abonnement.

« **Abonné(s)** » désigne(nt) la personne physique étant le bénéficiaire nominatif pour retirer des Billets permettant de visiter le musée de l'Air et de l'Espace. L'Abonné désigné peut être différent du Client achetant l'Abonnement (ex : cadeau).

« **Abonnement(s)** » désigne(nt) le produit permettant à l'Abonné de retirer des Billets pour une liste déterminée de Prestations du musée de l'Air et de l'Espace pendant un an, sans surcoût.

« **Carte(s) d'Abonnement** » désigne(nt) le support pouvant être numérique ou physique matérialisant l'Abonnement et sur lequel figure le numéro unique d'Abonnement à utiliser pour retirer des Billets.

« **Invité(s)** » désigne les bénéficiaires non-nominatifs pouvant bénéficier de l'Abonnement.

« **Prestation(s)** » désigne l'ensemble des services et produits accessibles avec un Abonnement.

« **Billet(s)** » désigne(nt) le support, retirable via la Billetterie en ligne ou à la Billetterie physique donnant accès aux différentes Prestations proposées par le musée de l'Air et de l'Espace dans le cadre de l'Abonnement.

« **Retrait(s) du/de/des Billet(s)** » désigne(nt) l'action permettant d'obtenir un ou des Billet(s) donnant accès à une ou plusieurs Prestations.

« **Billetterie en ligne** » désigne le Site Internet marchand grand public du musée de l'Air et de l'Espace permettant d'acheter un Abonnement puis de retirer des Billets en ligne avec ledit Abonnement. Le site est accessible à l'adresse suivante : <https://billetterie.museeairespace.fr>

« **Billetterie physique** » désigne l'emplacement physique se trouvant au musée de l'Air et de l'Espace où il est possible de retirer des Billets avec un Abonnement.

« **Commande(s)** » désigne l'Abonnement ou l'ensemble des Abonnements achetés par le Client en une seule transaction.

« **Chargé d'Accueil-Billetterie** » désigne l'agent du musée de l'Air et de l'Espace, en charge de la vente de Billets à la Billetterie physique.

« **Service Accueil-Billetterie** » désigne le service du musée de l'Air et de l'Espace, en charge des activités de billetterie et de l'accueil physique des visiteurs.

### Article 1. Abonnements vendus et Prestations accessibles

Plusieurs types d'Abonnement sont proposés à la vente, permettant d'accéder à différentes Prestations destinées au Grand Public, dont les Billets sont retirables sur la Billetterie en ligne et à la Billetterie physique du musée de l'Air et de l'Espace.

#### Article 1.1 – Types d'Abonnement

L'Abonnement permet au Client de retirer, sans surcoût, des Billets pour l'ensemble des Prestations listées à l'Article 1.2 (sauf mention contraire). Chaque Abonnement est valide un an à dater de la souscription (date d'achat). Le nombre de places retirables par Prestation et par créneau est déterminé par le type d'Abonnement achetée par le Client.

##### Article 1.1.1 – Abonnement Solo

L'Abonnement est valable pour une personne, soit un (1) Abonné unique. L'Abonné peut retirer un (1) Billet par Prestation et par créneau disponibles auxquels l'Abonnement lui donne droit.

##### Article 1.1.2 – Abonnement Duo

L'Abonnement est valable pour deux (2) personnes, soit un Abonné et un Invité. L'Abonné peut retirer deux (2) Billets par Prestation et par créneau disponibles auxquels l'Abonnement lui donne droit.

##### Article 1.1.3 – Abonnement Famille

###### Article 1.1.3.1 – Abonnement famille basique

L'Abonnement est valable pour quatre (4) personnes, soit un (1) Abonné et trois (3) Invités. L'Abonné peut retirer quatre (4) Billets par Prestation et par créneau disponibles auxquels l'Abonnement lui donne droit.

###### Article 1.1.3.2 – Invités supplémentaires

Il est possible d'ajouter un ou plusieurs Invités supplémentaires à une Abonnement famille. L'Abonnement est valable pour le nombre de personnes correspondant à la somme des quatre (4) bénéficiaires de l'Abonnement famille basique et le nombre d'Invités supplémentaires choisis. L'Abonné peut retirer le nombre de Billets correspondant à cette somme par Prestation et par créneau disponibles auxquels l'Abonnement lui donne droit.

##### Article 1.1.4 – Abonnement Chercheur

Afin de bénéficier de cet Abonnement, le demandeur doit soumettre un projet de recherche au Département Recherche et Documentation du musée de l'Air et de l'Espace et remplir une fiche lecteur indiquant ses coordonnées et le cadre des travaux incluant les modalités d'usage à termes des données récoltées. Le Département Recherche et Documentation du musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit de valider ou non le projet. Si le projet est validé, alors le demandeur pourra bénéficier de l'offre Abonnement Chercheur. Un code d'accès utilisable sur la Billetterie en ligne lui sera remis, lui permettant de faire afficher et sélectionner le tarif Abonnement Chercheur.

L'Abonnement Chercheur donne accès seulement à la Prestation Droit d'entrée (cf. Article 1.2.1). L'Abonnement est valable pour une personne, soit un (1) Abonné unique. L'Abonné peut retirer un (1) Billet pour la Prestation Droit d'entrée et par créneau disponibles.

#### Article 1.2 – Prestations comprises dans l'Abonnement

L'Abonnement permet au Client de retirer des Billets pour les Prestations suivantes durant toute la durée de son Abonnement.

##### Article 1.2.1 – 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. La Prestation Droit d'entrée proposée dans le cadre de l'Abonnement comprend d'office l'option *Boarding Pass* pour cette catégorie de visiteur.

Le Billet Check-in + *Boarding Pass* est horodaté, valable sur l'ensemble de la journée choisie au moment du Retrait des Billets. Le dernier accès au musée de l'Air et de l'Espace se fait trente (30) minutes avant la fermeture des portes.

#### Article 1.2.2 – Prestation Activité optionnelle

En sus du droit d'entrée, différentes activités optionnelles sont proposées dans le cadre de l'Abonnement (Planète Pilote, Planétarium, visites guidées, ateliers famille, etc.).

Pour chaque activité optionnelle, les caractéristiques (durée, description, condition d'accès avec des enfants, etc.) sont précisées sur la page dédiée de cette dernière sur la Billetterie en ligne.

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

#### Article 1.2.3 – Prestation Événement

En fonction de sa programmation, le musée de l'Air et de l'Espace organise des événements.

Pour chaque événement, les caractéristiques (description, horaires, conditions d'accès, espaces accessibles, etc.) sont précisées sur la page dédiée de ce dernier sur la Billetterie en ligne ou sur son Site Internet.

Le Billet Événement est un Billet horodaté, valable uniquement à la date et pour la plage horaire auxquelles ce dernier se tient. Il inclut le droit d'entrée au musée de l'Air et de l'Espace.

L'Abonnement ne donne pas la possibilité de retirer un Billet pour les événements payants organisés en dehors des horaires habituels du Musée et au Salon International de l'Aéronautique et de l'Espace.

### Article 2. Tarifs

Le Client reconnaît avoir eu connaissance de la grille tarifaire en vigueur au jour de la Commande, qui fait foi à l'exclusion de tout autre document de quelque nature qu'il soit. Elle est accessible sur le Site Internet à [cet emplacement](#), ou en se rendant dans la rubrique FAQ du site internet du musée de l'Air et de l'Espace, question « Où consulter la grille tarifaire en vigueur ? »

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.

Le tarif applicable est celui en vigueur au moment du paiement de sa Commande par le Client.

### Article 3. Achat de l'Abonnement sur la Billetterie en ligne

Le musée de l'Air et de l'Espace met en vente sur sa Billetterie en ligne une quantité d'Abonnements prédéfinie et se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre d'Abonnements mis en vente.

#### Article 3.1 – Disponibilité et modalités d'achat sur la Billetterie en ligne

L'achat d'un Abonnement en ligne s'effectue en temps réel. Le Client est informé de la disponibilité des Abonnements au moment de la passation de sa Commande.

La procédure de passation de Commande comporte les étapes suivantes :

##### Etape 1 - Choix de l'Abonnement :

- Le Client se rend sur la Billetterie en ligne et sélectionne l'Abonnement qu'il souhaite acheter en se rendant sur les pages

dédiées pour chaque type d'Abonnement proposé à la vente en cliquant sur « Réserver ».

- Il sélectionne ensuite le Tarif et indique la quantité souhaitée. Pour les Abonnements Duo et Famille, le quantité à indiquer est « 1 » (et non le nombre de personnes bénéficiant de l'Abonnement). S'il est en possession d'un code promo, il peut le saisir dans « Vous disposez d'un code promo ? » ce qui ferait apparaître le Tarif auquel il a le droit avec le code qui lui a été remis.
- Il renseigne ensuite le nom et le prénom de la personne désignée comme Abonné.
- S'il souhaite ajouter d'autres produits, il clique alors sur « Ajouter au panier ». S'il a fini sa sélection de produits, il clique alors sur « Finaliser l'achat ».
- Un récapitulatif de son panier est présenté avec le montant total à payer. Le Client est invité à vérifier celui-ci. Il peut alors supprimer des produits si nécessaire. Il peut à nouveau ajouter d'autres produits en cliquant sur « Continuer mes achats » ou passer au paiement en cliquant sur « Valider »

##### Etape 2 - Compte client :

- Le Client est ensuite invité à renseigner son adresse électronique.
- Si l'adresse électronique renseignée correspond à un compte client déjà existant, il est invité à se connecter en saisissant son adresse email et son mot de passe. Il peut ensuite procéder au paiement (cf. Article 3.2).
- Si l'adresse électronique renseignée ne correspond pas à un compte client déjà existant, il est invité à en créer un. Les informations suivantes sont obligatoires : Civilité, Nom, Prénom, E-mail, Mot de passe, Adresse postale, Code Postale, Ville, Pays. Il indique aussi s'il souhaite recevoir différents types de communication de la part du musée de l'Air et de l'Espace ou de ses partenaires. Une fois les éléments complétés, il doit cocher la case indiquant « Votre billet sera UNIQUEMENT valable à la date choisie. Avez-vous bien pris en compte cette information ? », il clique sur « Valider » et peut procéder au paiement (cf. Article 3.2).

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

Une fois que le Client a vérifié sa Commande, il déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente, en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente ». Cette action permet de valider la Commande. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par <https://billetterie.museeairespace.fr/> constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le musée de l'Air et de l'Espace et ses Clients.

Une fois le panier confirmé, le Client peut effectuer le règlement de ses achats sur la Billetterie en ligne du musée de l'Air et de l'Espace (<https://billetterie.museeairespace.fr/>) par carte bancaire. Les cartes acceptées pour le paiement d'une Commande en Billetterie en ligne sont exclusivement les cartes des réseaux CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD.

Tous les règlements doivent être effectués le jour même de la Commande. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute Commande effectuée sur la Billetterie en ligne via le portail dédié de paiement Online.

#### Article 3.3 – Sécurisation des paiements

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

En conséquence, les coordonnées de la carte de crédit du Client ne transitent jamais sur le réseau et ne sont pas collectées par le musée de l'Air et de l'Espace ni par son prestataire de billetterie. En aucun cas et à aucun moment, les informations concernant les cartes bancaires ne transitent sur le serveur du musée de l'Air et de l'Espace.

Une fois qu'Online confirme que la Commande a été validée, le débit de la carte du Client est opéré.

En cas de problème avec le paiement : le Client est invité à vérifier la validité ainsi que le plafond autorisé de sa carte. Certaines banques demandent un code supplémentaire pour les achats en ligne, le Client est invité à contacter sa banque pour plus de renseignements.

#### **Article 3.4 – Confirmation de la Commande et délivrance de l'Abonnement**

La Commande d'un Abonnement en ligne n'est définitivement confirmée et n'engage le musée de l'Air et de l'Espace qu'à réception du courriel du musée de l'Air et de l'Espace confirmant que la Commande a bien été validée. En conséquence, le Client est invité à consulter sa messagerie électronique y compris ses spams.

Le courriel de confirmation accuse réception de la Commande. La Carte d'Abonnement au format numérique est téléchargeable à partir d'un lien figurant dans le courriel de confirmation. La Carte d'Abonnement au format numérique est aussi téléchargeable depuis la Billetterie en ligne en se connectant au compte client utilisé pour la Commande puis en cliquant sur « Mon compte » puis « Mes transactions actives ». Une Carte d'Abonnement au format physique est retirable à l'Accueil-Billetterie du musée de l'Air et de l'Espace une fois la Commande confirmée, dix (10) jours minimum après l'achat.

#### **Article 4. Conditions de Retrait, utilisation et validité des Billets et règlement de visite**

Une fois en possession de sa Carte d'Abonnement, l'Abonné peut effectuer des Retraits de Billets. Pour les types d'Abonnements Duo et Famille, la présence de l'Abonné au musée avec son ou ses Invité(s) tout au long de la visite est obligatoire (Prestation Droit d'entrée a minima).

L'Abonné et son ou ses Invité(s) ne peuvent céder à un tiers ou revendre le ou les Billet(s) retiré(s) avec l'Abonnement. Toute cession gratuite ou onéreuse à un tiers est une cause de résiliation immédiate de l'Abonnement. Le cas échéant, le musée de l'Air et de l'Espace se réserve également le droit de résilier tout autre Abonnement en cours et de refuser tout nouvel abonnement dans les cinq (5) années suivantes de l'Abonné ou du ou des Invité(s) concernés.

##### **Article 4.1 – Retrait des Billets**

Le Retrait des Billets liés à un Abonnement peut se faire sur la Billetterie en ligne ou à la Billetterie physique. Le Retrait des Billets s'effectue en temps réel. L'Abonné est informé de la disponibilité des Billets au moment de la passation de son Retrait de Billets. Le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit de déterminer un quota maximum de Billets retirables par les Abonnés pour chaque Prestation et créneaux associés.

###### **Article 4.1.1 – Retrait des Billets sur la Billetterie en ligne**

La procédure de passation de Retrait de Billets comporte les étapes suivantes :

###### *Etape 1 - Choix du ou des Billet(s) :*

- Le Client se rend sur la Billetterie en ligne et sélectionne le ou les Billet(s) qu'il souhaite retirer en se rendant sur les pages dédiées pour chaque Prestation en cliquant sur « Réserver ». Pour chaque Prestation, il sélectionne la date et le créneau souhaités.
- Il sélectionne ensuite le tarif Abonné correspondant au type de son Abonnement en sélectionnant, dans « Nb places », la quantité souhaitée de places, dans la limite autorisée par son type d'Abonnement. Il renseigne alors les informations liées à son Abonnement (numéro d'Abonnement, nom de l'Abonné, prénom de l'Abonné)
- S'il souhaite ajouter d'autres Prestations, il clique alors sur « Ajouter au panier » et répète les étapes ci-dessus pour chaque Prestation. S'il a fini sa sélection de Prestations, il clique alors sur « Finaliser l'achat ».
- Un récapitulatif de son panier est présenté. L'Abonné est invité à vérifier celui-ci et notamment s'assurer que les dates et créneaux sont corrects. Il peut alors supprimer des produits si nécessaire. Il peut à nouveau ajouter d'autres produits en cliquant sur

« Continuer mes achats » ou passer au paiement en cliquant sur « Valider »

###### *Etape 2 - Compte client :*

- L'Abonné est ensuite invité à renseigner son adresse électronique.
- Si l'adresse électronique renseignée correspond à un compte client déjà existant, il est invité à se connecter en saisissant son adresse email et son mot de passe. Il peut ensuite procéder au Retrait de ses Billets.
- Si l'adresse électronique renseignée ne correspond pas à un compte client déjà existant, il est invité à en créer un. Les informations suivantes sont obligatoires : Civilité, Nom, Prénom, E-mail, Mot de passe, Adresse postale, Code Postal, Ville, Pays. Il indique aussi s'il souhaite recevoir différents types de communication de la part du musée de l'Air et de l'Espace ou de ses partenaires. Une fois les éléments complétés, il doit cocher la case indiquant « Votre billet sera UNIQUEMENT valable à la date choisie. Avez-vous bien pris en compte cette information ? », il clique sur « Valider » et peut procéder au retrait de ses Billets.

Le Retrait des Billets en ligne n'est définitivement confirmé et n'engage le musée de l'Air et de l'Espace qu'à réception du courriel du musée de l'Air et de l'Espace confirmant que le Retrait de Billets a bien été validé. En conséquence, le Client est invité à consulter sa messagerie électronique y compris ses spams.

Le courriel de confirmation accuse réception du Retrait de Billets. Le ou les Billet(s) sont téléchargeables à partir d'un lien figurant dans le courriel de confirmation. Le ou les Billet(s) sont aussi téléchargeables depuis la Billetterie en ligne en se connectant au compte client utilisé pour la Commande puis en cliquant sur « Mon compte » puis « Mes transactions actives ».

###### **Article 4.1.2 – Retrait des Billets à la Billetterie physique**

La Carte d'Abonnement n'est pas coupe-file et ne donne pas accès à la file d'attente prioritaire, réservée aux personnes à mobilité réduite et aux femmes enceintes.

L'Abonné se présente à la Billetterie physique et donne sa Carte d'Abonnement au Chargé d'Accueil-Billetterie. Il énumère ensuite auprès de ce dernier les Prestations auxquelles il souhaite accéder et la quantité souhaitée de places, dans la limite autorisée par son type d'Abonnement. En fonction des Prestations choisies, le Chargé d'Accueil-Billetterie indique les disponibilités à l'Abonné et saisie le numéro de la Carte d'Abonnement afin de vérifier la validité de celle-ci. Chaque Prestation ajoutée au panier s'affiche sur l'afficheur-client de la caisse.

Une fois le panier finalisé et validé, les Billets sont remis à l'Abonné (un Billet par personne et par Prestation).

Une vérification de l'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire) pourra être effectuée par le Chargé d'Accueil-Billetterie afin de s'assurer que la personne présentant la Carte d'Abonnement est bien l'Abonné y étant rattaché. Un Invité ne peut pas retirer de Billets pour le compte de l'Abonné.

###### **Article 4.2 – Utilisation et validité des Billets**

Les Billets sont valables uniquement à la date et au créneau le cas échéant sélectionnés au moment du Retrait des Billets. L'Abonné et son ou ses Invité(s) doivent respecter, s'il y en a, les conditions d'accès aux Prestations (limite d'âge, présence d'un adulte obligatoire avec un enfant âgé de moins de quatorze (14) ans, etc.)

Chaque Billet donne droit à une entrée pour une personne, aux heures d'ouverture du musée de l'Air et de l'Espace et à l'heure sélectionnée. Les Billets sont systématiquement contrôlés à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables, des activités optionnelles ou de l'événement. La présentation d'une Carte d'Abonnement aux contrôles d'accès ne permet pas l'accès aux Prestations puisqu'un ou des Billet(s) doivent obligatoirement être retirés préalablement.

Pour les Prestations activités optionnelles, le respect du créneau horaire est impératif. Aucun report à un créneau ultérieur ne pourra être fait en cas de présentation de l'Abonné et de son ou ses Invité(s) à l'activité une fois l'accès

à celle-ci fermé. De nouveaux Billets devront être retirés, sous réserve de disponibilité.

Chaque visiteur s'engage à respecter le règlement 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 ? ».

#### **Article 4.2.1 – Billets retirés sur la Billetterie en ligne**

Les Billets réservés en ligne ne pourront pas être délivrés sur place à la Billetterie physique du musée de l'Air et de l'Espace. Aussi, en cas de non-présentation des Billets (imprimés ou sur smartphone) l'accès à ou aux Prestation(s) sera refusé à l'Abonné et son ou ses Invité(s).

##### **Article 4.2.1.1 – Billet imprimable à domicile**

Les Billets émis sont uniques. Aucun duplicata ne sera délivré. Le Billet imprimable à domicile permet à l'Abonné d'imprimer les Billets retirés en ligne sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès internet. Pour être valide, le Billet doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque Prestation achetée correspond un Billet, donc une feuille A4 blanche, vierge recto et verso, imprimée en mode portrait. Les Billets imprimables à domicile sont pourvus d'un code barre unique.

##### **Article 4.2.1.2 – 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, l'Abonné et son ou ses Invité(s) s'exposent à une lecture impossible du Billet et pourrait se voir l'accès refusé.

#### **Article 4.2.2 – Billets imprimés à la Billetterie physique**

Une fois le Retrait des Billets finalisé, le Chargé d'Accueil-Billetterie remet à l'Abonné un Billet par personne et par Prestation achetée et lui rend sa Carte d'Abonnement.

#### **Article 4.3 – 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 et/ou de l'événement à l'aide de lecteurs de code barre. Il n'est pas possible d'être admis à l'entrée du musée de l'Air et de l'Espace, des avions visitables ou des activités optionnelles deux fois avec le même Billet. La reproduction de Billets est interdite. Le premier Abonné ou Invité(s) à présenter le Billet sera admis à accéder au musée de l'Air et de l'Espace, aux avions visitables, aux activités optionnelles ou à l'événement. 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, aux activités optionnelles ou à l'événement 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 de l'Abonné ou d'un Invité 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, aux activités optionnelles ou à l'événement. Si le détenteur d'un

Billet est refoulé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement ou dédommagement.

#### **Article 5. Modification, annulation, report, remboursement**

##### **Article 5.1 – Modification, annulation, report ou remboursement de l'Abonnement, du fait du Client**

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

Aucune annulation, report de la date de fin de validité, changement de l'Abonné désigné ou remboursement n'est possible après le paiement de l'Abonnement, y compris en cas de perte ou de vol. La revente des Billets retirés via la Billetterie en ligne ou la Billetterie physique est strictement interdite.

En outre, le changement de date de début d'Abonnement n'est pas possible une fois le paiement validé. Aucun remboursement, ni report, ne sera accordé suite aux erreurs de Commande effectuées par le Client sur la Billetterie en ligne (erreurs de date, de tarif, désignation d'Abonné) ou lors de la transaction à la Billetterie physique (erreurs de date, de tarif, désignation d'Abonné).

##### **Article 5.2 – Modification, annulation, report, remboursement de l'Abonnement, 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, à l'exclusion de toute autre demande de dédommagement ou indemnité, auprès du musée de l'Air et de l'Espace si ce dernier a été fermé plus de cent (100) jours cumulés (hors lundis, 1<sup>er</sup> janvier et 25 décembre) sur la période de validité de l'Abonnement. Si la ou les fermetures 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.

En fonction du contexte et des possibilités, le musée de l'Air et de l'Espace pourra proposer dans un premier temps une solution de prolongation de l'Abonnement. La durée de la prolongation de l'Abonnement correspondra au nombre total de jours de fermeture cumulés (hors lundis, 1<sup>er</sup> janvier et 25 décembre) survenus pendant la période de validité de l'Abonnement.

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, avions visitables, activités optionnelles 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, travaux de rénovation etc. De même, des incidents d'exploitation affectant la bonne tenue d'une ou plusieurs Prestations peuvent avoir lieu : impossibilité d'ouvrir l'établissement, fermeture inopinée en cours d'exploitation entraînant une évacuation du public, indisponibilité d'un médiateur, problème technique, etc. Aucun remboursement ne pourra être demandé dans ces cas de figure pour l'Abonnement ou le ou les Billets obtenus avec celle-ci.

##### **Article 5.3 – Procédure de réclamation pour une demande de prolongation ou de remboursement de l'Abonnement**

Aucune demande de remboursement ou de prolongation de l'Abonnement ne sera traitée sur place, à la Billetterie physique.

Après la fin de validité de son Abonnement, le Client fournit une demande écrite précisant les dates ou les périodes auxquelles il n'a pas pu bénéficier de son Abonnement. Cette demande doit être adressée soit :

- en complétant une fiche de réclamation disponible à la Billetterie physique dans un délai d'un (1) mois suivant la date de fin de validité de l'Abonnement. Pour que la demande soit recevable, le Client doit impérativement renseigner une adresse e-mail valide et joindre une copie de l'Abonnement concernée par la demande. Il sera ensuite recontacté par courriel par le Service Accueil-Billetterie. Si un remboursement est accordé, le Client devra fournir un relevé d'identité bancaire pour obtenir le remboursement.
- par courriel à [adhesion@muséeairespace.fr](mailto:adhesion@muséeairespace.fr) dans un délai d'un (1) mois suivant la date de fin de validité de l'Abonnement. Il devra

joindre au courriel la Carte d'Abonnement au format numérique ou une photo de bonne qualité (textes clairement lisibles) de la Carte d'Abonnement. Si un remboursement est accordé, le Client devra fournir un relevé d'identité bancaire 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.

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

## **Article 6. Responsabilité**

### **Article 6.1 – Anomalie des Commandes**

Le musée de l'Air et de l'Espace ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des Prestations auxquelles ouvrent droit les Billets qui serait imputable soit au fait du Client, soit au 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 décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de Commande, de traitement ou d'impression de l'Abonnement ou 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 de ce fait.

Le musée de l'Air et de l'Espace n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation illicite de l'Abonnement ou des Billets retirés par l'Abonné 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 de l'Abonnement dans les conditions définies ci-dessus à l'Article 5.

### **Article 6.2 – Site Internet marchand de Billetterie en ligne**

Le musée de l'Air et de l'Espace met tout en œuvre pour assurer l'exactitude et la mise à jour de l'ensemble des informations fournies sur la Billetterie en ligne mais il ne peut garantir que les informations qu'il contient sont complètes, précises, exactes, exhaustives et dépourvues de toute erreur.

La Billetterie en ligne est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle du musée de l'Air et de l'Espace.

Le musée de l'Air et de l'Espace se réserve le droit de corriger ou de modifier, à tout moment et sans préavis, le contenu de la Billetterie en ligne. Il s'efforce d'assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Pour autant, le musée de l'Air et de l'Espace se dégage de toute responsabilité en cas d'inaccessibilité temporaire ou permanente des contenus.

Par ailleurs, toute tentative de piratage ou de détournement du site de Billetterie en ligne sera enregistrée et donnera lieu à des poursuites judiciaires.

## **Article 7. 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 de création de compte sont destinées à la vente en ligne d'Abonnement et de Billets permettant de visiter le musée de l'Air et de l'Espace. La base légale est l'intérêt légitime du service de vente en ligne.

Les informations et données sont nécessaires à la gestion des Commandes et des Abonnements ainsi qu'aux relations commerciales entre le Client, l'Abonné et le musée de l'Air et de l'Espace.

Dans le cadre de l'achat d'Abonnements et du Retrait de Billets pour des Prestations, le musée de l'Air et de l'Espace est amené à collecter et traiter les données suivantes :

- l'identité du Client : nom prénom, adresse email, numéro de téléphone, etc.
- l'identité de l'Abonné : nom prénom, adresse email, numéro de téléphone, etc.
- des données concernant l'historique d'achat de Billets (visites, activités, etc.)
- des données concernant les Billets : utilisation, nombre de scan, etc.
- des données de connexion et d'utilisation de la Billetterie en ligne (par exemple les pages visitées par le Client ou l'Abonné, les services utilisés...)
- des données relatives au règlement et au paiement des transactions.

Ces informations sont conservées pour les opérations suivantes :

- traitement et suivi de la Commande
- traitement et suivi du Retrait des Billets
- 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, si le Client ou l'Abonné a donné son consentement au moment de la création de son compte client. Les préférences d'envoi de newsletters sont modifiables en se rendant sur la Billetterie en ligne et en se connectant au compte client (Mon compte > Modifier mes informations > Mes abonnements Newsletter)

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 ou l'Abonné 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 ou d'Abonnement. Conformément à la réglementation en vigueur, le courrier doit être signé et accompagné de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

En cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, il est possible de disposer d'un droit de recours auprès d'une autorité nationale de contrôle telle que la CNIL.

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

## **Article 8. Service clientèle et suivi de Commande**

Pour toute information ou question, le Service Offre Abonnement est à la disposition du Client et de l'Abonné :

- Par courrier : Musée de l'Air et de l'Espace – Pôle Relations aux publics – Pass Infini - Aéroport de Paris - Le Bourget CS 90005, 93352 Le Bourget cedex
- Par courriel : [passinfini@museeairespace.fr](mailto:passinfini@museeairespace.fr)

#### **Article 9. 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 Accueil-Billetterie aux coordonnées mentionnées à l'Article 8 des présentes conditions.

En cas de litige, 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.

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