

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE PROFESSIONNELS DU TOURISME ET GROUPES SCOLAIRES

## ARTICLE 1 : PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tout achat de billets, effectué par un même Client, auprès de la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, société publique locale au capital de 8 965 623 euros, dont le siège social est sis au 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 482 622 529 (ci-après la « SETE »), via le site Internet disponible à l'adresse <http://www.toureiffel.paris/> ou <https://ticketpro.toureiffel.paris> (ci- après « le Site »).

Le Client, tel que défini ci-après, est invité à lire attentivement les Conditions Générales de Vente qui visent à définir les relations contractuelles entre le Client et la SETE, notamment les conditions applicables à l'achat de Billets en ligne, ainsi que le Règlement de Visite, tel que défini ci-après, qui est applicable à toute visite de la tour Eiffel.

La confirmation de la commande d'un Billet via le présent Site entraîne la conclusion du contrat définitif et implique l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des Conditions Générales de Vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la validation de son achat.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de l'achat du Billet. La SETE se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, dans toute la mesure permise par la loi.

L'achat anticipé de Billets avec réservation de date et d'horaire de visite est conseillé pour préparer la visite de la tour Eiffel.

## ARTICLE 2 : DEFINITIONS

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

« **Billet** » : désigne le titre d'ascension permettant de visiter la tour Eiffel, quels que soient son mode de délivrance et son support, acheté par le Client sur le Site. Les tarifs des Billets sont disponibles sur le Site.

« **Client** » : désigne toute personne qui effectue un achat de Billet sur le Site et accepte les Conditions Générales de Vente selon les modalités prévues à l'article 3.2 des présentes.

« **Conditions Générales de Vente** » : désigne les présentes conditions générales, qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets par le Client, et incluent le Règlement de Visite qui leur est annexé.

« **Règlement de Visite** » : désigne le règlement de visite de la tour Eiffel figurant en Annexe I des présentes et que le Client s'engage à respecter.

« **Grand Compte** » : désigne toute personne morale qui remplit les conditions lui permettant de bénéficier de conditions commerciales spécifiques pour l'achat de billets d'accès à la tour Eiffel et qui a conclu un contrat avec la SETE à cet effet.

## **ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACHAT**

### **3.1 - MODALITES D'ACHAT**

Le Client doit créer un compte professionnel en déclarant les informations de sa structure et des acheteurs liés à celle-ci. Il devra ensuite renvoyer son contrat renseigné et signé avec les documents relatifs à la confirmation de ses informations. Une fois son compte validé, il aura accès au site de billetterie.

Le Client s'engage à ne fournir aucune fausse information ou information de tiers lors de la création de son compte personnel et de tout achat en ligne.

Le Client choisit le nombre de Billets désirés, l'étage qu'il souhaite visiter, le jour et l'heure de la visite, en fonction des disponibilités.

Les horaires disponibles sont ceux accessibles sur le Site. Certains créneaux peuvent être complets et donc indisponibles.

Le récapitulatif de la commande s'affiche à droite de la page du Site.

Le Client reconnaît que l'utilisation de robots ou de tout autre système automatisé pour la recherche et l'achat de billets est de nature à perturber gravement le fonctionnement de la billetterie en ligne et est strictement interdite.

### **3.2 - MODALITES D'ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

En cliquant sur « Valider » à la fin du processus de commande et en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente », le Client déclare avoir pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions Générales de Vente.

### **3.3 - MODALITES DE PAIEMENT**

Le paiement en ligne s'effectue uniquement par carte bancaire Visa ou Mastercard ou American Express.

Après vérification de la commande et acceptation des Conditions Générales de Vente dans les conditions visées ci-dessus, le Client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé sur lequel il effectue le paiement en ligne de la commande au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro et la date d'expiration de la carte bancaire ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

La commande, qui constitue une offre ferme du Client, est définitivement enregistrée lorsque le Client a accepté les Conditions Générales de Vente et validé son paiement.

Le compte bancaire du Client sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction. Un justificatif de paiement imprimable sera communiqué au Client à l'issue de la transaction.

En cas de rejet de paiement de la part du centre de paiement, la commande ne sera pas acceptée par la SETE et en conséquence aucun contrat ne sera formé.

Toute commande est ferme et définitive, aucune annulation ou modification par le Client ne sera possible une fois le paiement confirmé.

A l'issue de sa commande, et une fois le paiement confirmé, le Client recevra un email de confirmation d'achat.

Cet email n'a pas de valeur de Billet. Il peut valoir de preuve de l'achat du Billet, lequel sera délivré selon les conditions prévues à l'article 4.3 « Délivrance des Billets » ci-après.

### **3.4 - STATUT « GRAND COMPTE »**

Le Client peut à tout moment demander à la SETE le droit de bénéficier du statut Grand Compte.

Les conditions d'accès au statut Grand Compte et les conditions commerciales d'achat réservées aux Grands

Comptes figurent en Annexe 2 des présentes.

## **ARTICLE 4 : BILLETS**

### **4.1 - RESTRICTIONS D'UTILISATION DU BILLET**

Le Billet est exclusivement valable pour l'étage, la date et le créneau horaire indiqués sur celui-ci.

Le Billet ne peut être repris, ni échangé ou remboursé, sous réserve des stipulations prévues à l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Billet est personnel et incessible. Les billets ne peuvent être revendus par le Client à des tiers, hormis dans le cadre d'une activité professionnelle déclarée auprès d'un registre national officiel (équivalent RCS français) liée à la production d'une industrie touristique (cf. nomenclature OMT). En outre, le Client qui revend un Billet doit impérativement indiquer au sous-acquéreur qu'il est un revendeur et que toutes réclamations doivent lui être adressées.

A ce titre, la SETE se réserve le droit de solliciter la production d'une pièce d'identité en cours de validité et pourra refuser l'accès à la tour Eiffel à tout détenteur d'un Billet qui pourrait avoir été acquis de manière illicite.

### **4.2 - PRIX DES BILLETS**

Le prix des Billets est indiqué en euros et payable en cette seule monnaie. Les prix sont mentionnés toutes taxes comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition, le cas échéant.

Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'achat. Il est disponible sur le Site.

### **4.3 - DELIVRANCE DES BILLETS (E-BILLET)**

L'impression de la page de confirmation ou de l'email envoyé par la SETE au Client ne constitue pas un Billet. Ce document ne pourra en aucun cas servir de Billet et permettre l'accès à la tour Eiffel.

Les Billets imprimables à domicile sont disponibles et peuvent être imprimés par le Client jusqu'à la date de la visite réservée par le Client en cliquant sur le lien figurant dans l'email de confirmation ou dans le compte personnel du Client, accessible depuis le Site.

Pour être valable, le E-Billet doit être imprimé en un (1) exemplaire sur du papier blanc A4, vierge recto et verso, à partir d'une imprimante à jet d'encre ou laser. Aucun autre support, tel qu'un support électronique, n'est accepté.

Chaque Billet est muni d'un code barre permettant l'accès à la tour Eiffel.

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le Client devra refaire l'impression de son Billet. Pour vérifier la bonne qualité d'impression, le Client doit s'assurer que les informations inscrites sur le Billet ainsi que le code barre sont bien lisibles.

En cas de perte ou de vol d'un E-Billet ou d'une duplication d'un E-Billet, seule la première personne présentant ledit Billet sera considérée comme étant le porteur légitime du Billet et pourra accéder à la tour Eiffel. Une pièce d'identité en cours de validité pourra être demandée par la SETE lors du contrôle des Billets.

### **ARTICLE 5 : ANNULATION – REMBOURSEMENT**

La vente de billets d'entrée pour un monument est assimilée à une vente d'activités de loisirs. Par conséquent, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, les Billets ne font pas l'objet de droit de rétractation. Tout achat d'un Billet est définitif et ne peut donner lieu à rétractation par le Client.

Tout Billet acheté ne peut être ni repris, ni remboursé, même en cas de perte ou de vol ou d'oubli lors de la visite. Aucun duplicata ne pourra être délivré au Client.

La SETE pourra être amenée à restreindre ou à annuler la visite de la tour Eiffel.

Pour les clients munis d'un billet horodaté, en cas de panne nécessitant l'immobilisation d'au moins un ascenseur, la SETE se réserve le droit d'annulation des billets horodatés pour les créneaux impactés par cet événement, la SETE étant seule juge de ces impacts. Le remboursement sera effectué par recrédit de la carte bancaire utilisée lors de l'achat en ligne.

Si pour une cause de force majeure, la direction de la SETE était amenée à restreindre pour une durée de plus de deux (2) heures consécutives l'accès au monument ou à une partie de celui-ci, seul le montant correspondant à la limitation d'accès consécutive à cette restriction pourrait donner lieu à un remboursement. Si la restriction d'accès est liée à une décision des autorités publiques, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte.

Par exemple, en cas d'interruption de l'accès au sommet de la tour Eiffel, seul le montant correspondant à la différence entre le prix du « billet sommet » et le prix du « billet 2ème étage » pourra donner lieu à remboursement, les 1<sup>er</sup> et 2ème étages demeurant ouverts à la visite.

Une fiche de contact sera délivrée à la tour Eiffel lors des restrictions d'accès (elle est également accessible et téléchargeable sur le Site à l'adresse <http://www.toureiffel.paris/>). Le Client devra adresser cette fiche de contact renseignée, accompagnée des Billets non consommés dans un délai maximum d'un (1) mois après la date de visite. Aucune demande de remboursement ne sera prise en compte au-delà de ce délai, dans toute la mesure permise par la loi.

Aucun remboursement ne sera effectué sur place. Aucun remboursement ou échange ne sera effectué en cas de retard ou d'impossibilité d'accès à l'ascenseur liés au retard du Client ou en cas de retard imputable à l'exploitation du monument ou en cas de conditions de visibilité défavorables depuis l'un quelconque des étages du monument.

La SETE ne saurait être tenue responsable en cas d'événement de force majeure perturbant la bonne tenue de la visite du monument, et entraînant, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public.

## **ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ACCES AU MONUMENT**

### **6.1 - ACCUEIL ET MODALITES DE LA VISITE**

Les visiteurs doivent se présenter à l'accueil visiteurs situé devant le pilier en exploitation au plus tard à l'heure indiquée sur le Billet. L'accès se fait dans l'ordre d'arrivée des visiteurs en possession d'un Billet pour le créneau horaire en cours.

La date et l'heure figurant sur le Billet correspondent au moment du passage des visiteurs au contrôle de sécurité situé au pied du monument, avant l'embarquement dans le 1<sup>er</sup> ascenseur. L'horaire indiqué ne s'applique en aucun cas à la montée au sommet, pour lequel un changement d'ascenseur au 2ème étage est nécessaire. En cas d'affluence, un temps d'attente est possible.

En cas de présentation au-delà de l'heure indiquée sur le Billet, les visiteurs retardataires n'entreront que si la limite maximum de visiteurs dans le créneau horaire suivant n'est pas atteinte. Les visiteurs retardataires accéderont à l'ascenseur en fonction de l'affluence, la priorité étant donnée aux Clients respectant leurs horaires de passage.

Il est précisé qu'en cas de force majeure ou de retard imputable à l'exploitation du monument, les visiteurs avec réservation accéderont à l'ascenseur dans l'ordre des réservations.

### **6.2 - CONTROLE DES BILLETS**

Seul le Billet avec code barre (E-Billet imprimé ou Billet matériel) est valable pour accéder au monument.

Tout Billet est systématiquement contrôlé au pied du monument. Ce contrôle s'effectuera sous la forme d'une lecture du code barre reproduit sur le Billet papier (E-Billet imprimé ou Billet matériel) et de la présentation du justificatif du tarif réduit (si applicable) et/ou d'une pièce d'identité en cours de validité. La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet acquis par le Client ne satisfaisant pas aux mesures de contrôle.

La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet acquis de façon illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le Billet).

## **ARTICLE 7 : RESPONSABILITE**

La visite du monument est effectuée sous la seule responsabilité du Client.

La SETE ne peut être tenue pour responsable des dommages imprévisibles et/ou indirects subis par le Client tels que, sans que cette liste ne soit limitative, un manque à gagner, une perte de chance, une perte de revenus, de clientèle, de données, tout préjudice financier ou commercial, tout trouble commercial ou tout préjudice immatériel.

La SETE ne peut voir sa responsabilité engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente est imputable (i) au Client, ou (ii) à un cas de force majeure.

En tout état de cause, la SETE ne saurait être tenue responsable en cas de mauvaise visibilité au sommet du monument.

La SETE n'est pas en mesure de garantir au Client que le Site répondra exactement à ses attentes ni qu'aucune erreur n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Site.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle de la SETE. La responsabilité de la SETE ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi par le Client ou tout tiers à la suite d'une défaillance (i) d'accès au Site, (ii) du réseau de l'Internet, (iii) des moyens de télécommunications et (iv), plus généralement, due à un événement de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, lors d'une visite du Site ou lors de la passation d'une commande.

La responsabilité de la SETE ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

La SETE ne pourra pas être tenue responsable de toute utilisation non conforme du Site et/ou du service de billetterie en ligne par le Client ou tout autre tiers. Dans l'hypothèse où la responsabilité de la SETE serait recherchée en raison d'un manquement du Client à l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente, la SETE pourra appeler le Client en garantie.

Le Client est seul responsable de son choix de commander le Billet et des modalités de délivrance du Billet. En conséquence, la SETE ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement lié à un problème de compatibilité entre le E-Billet et l'environnement informatique du Client.

## **ARTICLE 8 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site ainsi que tous les éléments le composant (tels que notamment logos, marques, noms de domaine, titres, images ou autres contenus mis à disposition par la SETE) sont la propriété exclusive de la SETE ou ont fait l'objet d'une autorisation préalable d'utilisation de la part de tiers.

## **ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Afin de traiter les commandes et proposer ses services, la SETE est amenée à effectuer un traitement des données personnelles concernant le Client qui sont recueillies à l'occasion de son inscription sur le Site et/ou de toute commande de Billet. Les données personnelles du Client peuvent également être utilisées à des fins d'information et de prospection commerciale par la SETE (par exemple, envoi de courriers électroniques ou postaux pour l'informer des changements des conditions tarifaires, des offres promotionnelles en cours ou des événements exceptionnels organisés par la SETE) pour lui proposer des produits et services en lien avec la tour Eiffel.

Les données personnelles identifiées comme obligatoires sont impératives pour traiter les commandes et proposer les services en ligne. Si le Client ne renseigne pas les champs identifiés comme obligatoires, la SETE ne pourra pas traiter les commandes et fournir les services. En particulier, la SETE ne pourra pas contacter le Client en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou d'étage de la visite pour laquelle les Billets ont été achetés, lorsque cela est possible.

Les données sont conservées dans le compte personnel du Client disponible sur le Site, pour permettre de mener à bien et de faciliter chaque transaction depuis le Site.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification, des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes qu'il peut exercer en contactant la SETE à l'adresse suivante : Société d'Exploitation de la tour Eiffel, Direction des Clientèles, 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France) en indiquant ses nom et prénom, adresse et si possible le dernier numéro de commande.

## **ARTICLE 10 : RESILIATION DE COMPTE**

Le Client peut résilier son compte personnel à tout moment en se connectant sur son espace personnel pour formuler sa demande.

La SETE se réserve le droit de résilier le compte personnel du Client de plein droit, sans préavis, sans formalité judiciaire et sans indemnités, par courrier électronique ou par simple courrier postal dans les cas suivants :

- Utilisation du service de billetterie ou du Site contraire à l'ordre du public et aux bonnes mœurs ;
- Atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la SETE et/ou à ceux d'un tiers ;
- Acte affectant le fonctionnement du service de billetterie en ligne ou du Site ;
- Perte, détournement ou utilisation non autorisée ou frauduleuse des identifiant et mot de passe ;
- Tout autre manquement de la part du Client à ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente.

La SETE ne pourra en aucun cas être tenue responsable à l'encontre du Client ou à l'encontre de tiers pour la résiliation d'un compte personnel intervenue dans les conditions prévues au présent article.

Le compte personnel du Client sera clôturé.

## **ARTICLE 11 : DIVERS**

### **11.1 - ARCHIVAGE ELECTRONIQUE DES CONTRATS ET CONVENTION DE PREUVE**

La SETE archivera les commandes dont le montant est supérieur à cent-vingt (120) euros, ainsi que les reçus de paiement ou factures, sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle.

La SETE conservera ces supports pendant un délai de dix (10) ans, à compter de la conclusion du contrat ou de la livraison du Billet si celle-ci n'est pas effectuée immédiatement. La SETE s'engage à en garantir l'accès à tout moment au Client et à lui communiquer une copie des Conditions Générales de Vente, si celui-ci en fait la demande à la SETE en écrivant à l'adresse figurant à l'article 11.6 des présentes.

Les registres informatisés de la SETE seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre elles.

Le Client accepte que toutes les correspondances et/ou communication et/ ou transmission d'information ayant lieu avec la SETE par voie électronique sont présumées avoir la même force probante qu'un écrit sur support papier.

### **11.2 - SERVICE CLIENTELE**

Pour toute information ou question lors du processus de commande, le Client peut contacter le service clientèle Professionnelle de la SETE :

- Par téléphone : au 08 92 700 016 (coût d'appel 0,337 € TTC la minute depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 hors jours fériés ;
- Par mail : [professionnels@toureiffel.paris](mailto:professionnels@toureiffel.paris) pour les professionnels et [scolaires@toureiffel.paris](mailto:scolaires@toureiffel.paris) pour les établissements scolaires.

### **11.3 - SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information ou question concernant un achat déjà réalisé ou pour effectuer une réclamation, le Client peut contacter le service clientèle de la SETE muni du numéro de commande :

- Par téléphone : au 09 69 36 72 48 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 hors jours fériés ;
- Par mail : [professionnels@toureiffel.paris](mailto:professionnels@toureiffel.paris) pour les professionnels et [scolaires@toureiffel.paris](mailto:scolaires@toureiffel.paris) pour les établissements scolaires ou en cliquant sur le lien suivant « Contactez-nous par mail ».

### **11.4 - NULLITE**

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

### **11.5 - DROIT APPLICABLE – LITIGES**

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de réclamation, le Client doit en premier lieu s'adresser au service clientèle dont les coordonnées figurent à l'article 11.3 des Conditions Générales de Vente.

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes, dans les conditions prévues aux articles L. 151-I et suivants et R. 152-I et suivants du Code de la consommation. À cet effet, la SETE garantit au Client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Les coordonnées du médiateur de la consommation dont la SETE relève sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme

Voyage BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat en ligne peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>) et y recourir en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes.

Enfin, le Client consommateur qui réside dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.mediation-conso.fr/>) afin de bénéficier de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre État membre.

Toute action judiciaire sera de la compétence des tribunaux de droit commun.

## **11.6 - ELECTION DE DOMICILE**

Pour l'exécution des présentes et des actes qui en seraient la suite ou conséquences, les parties font élection de domicile savoir :

Pour la SETE : Société d'Exploitation de la tour Eiffel – 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France),

Pour le client : A l'adresse indiquée par lui lors de la commande.

\* \* \*

## **ANNEXE I - REGLEMENT DE VISITE DE LA TOUR EIFFEL**

Le présent règlement, élaboré par la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, société publique locale au capital de 8 965 623 euros, dont le siège social est sis au 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 482 622 529 (ci-après la « SETE »), société chargée de l'exploitation de la tour Eiffel pour le compte de la Commune de Paris, propriétaire du monument, est applicable aux visiteurs de la tour Eiffel et aux clients des restaurants, aux personnes et organismes autorisés à utiliser certains locaux pour des réunions, réceptions ou cérémonies diverses, ainsi qu'à toute personne étrangère à la SETE présente sur le monument pour des motifs professionnels.

**LA TOUR EIFFEL EST UN MONUMENT NON-FUMEUR.**

## **I/ ACCES AU MONUMENT**

**Article I :** La tour Eiffel est ouverte tous les jours de l'année de 9h30 à 23h45 (de 9h à 0h45 en période estivale). La vente des billets est suspendue 45 minutes avant la fermeture du monument. Dernière montée pour le sommet à 22h30 (23h00 en période estivale), sauf fermeture anticipée en raison d'une forte affluence. Les mesures d'évacuation des étages

commencent entre 45 minutes et 30 minutes avant la fermeture. Ces horaires sont modifiables sans préavis par la SETE notamment en cas d'événement exceptionnel, de conditions météorologiques défavorables, de forte affluence, ou en cas de force majeure.

**Article 2 :** L'entrée et la circulation dans le monument pendant les heures d'ouverture au public sont subordonnées à la possession d'un titre d'accès : E-Billet, M-Billet, billet matériel ou badge délivré par la SETE, en cours de validité.

**Article 3 :** Le type de billet acheté détermine les conditions d'accès au monument : soit par ascenseur, soit par escalier. Chaque billet n'ouvre droit qu'à une seule entrée et doit être conservé jusqu'à la fin de la visite. Toute sortie est définitive.

**Article 4 :** Sens de la visite : si plusieurs étages sont visités, le début du parcours est l'étage le plus élevé. Les personnes munies de « billets sommet » changent d'ascenseur au 2ème étage. A la descente, les visiteurs ont la possibilité de visiter les autres étages.

**Article 5 :** Si pour une cause de force majeure, la SETE était amenée à restreindre l'accès au monument ou à une partie de celui-ci pour une durée de plus de deux (2) heures consécutives, seul le montant correspondant à la limitation d'accès consécutive à cette restriction pourrait donner lieu à un remboursement. Si la restriction d'accès est liée à une décision des autorités publiques, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte.

### **III/ ACHAT, DELIVRANCE ET VALIDITE DES BILLETS**

**Article 6 :** Les billets vendus aux caisses du monument le sont pour une entrée immédiate. La date et l'heure d'émission sont inscrites sur le billet : cette mention sert de référence pour autoriser l'accès au monument.

**Article 7 :** Le prix est stipulé en euros TTC, payable en cette seule monnaie.

**Article 8 :** Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'acquisition du billet. Il est affiché aux caisses du monument ainsi que sur le site internet de la tour Eiffel (<http://www.tou Eiffel.paris/> ou <https://ticket.tou Eiffel.fr>).

Des conditions tarifaires spécifiques sont proposées aux Groupes scolaires.

Pour bénéficier de certains avantages ou tarifs réduits, il peut être demandé de produire un justificatif en caisse.

**Article 9 :** Aux caisses du monument, le paiement d'un ou plusieurs billets peut se faire en espèces, par carte bancaire, par chèque bancaire ou postal, par Eurochèque, par Cheque Vacances. Un reçu de paiement est délivré sur demande à la caisse lors du règlement.

**Article 10 :** Le billet est exclusivement valable pour la période ou éventuellement l'heure indiquée sur celui-ci. Il ne peut être repris, ni remboursé, ni échangé. Les billets ne peuvent être revendus à un tiers. Toutefois, lorsque la personne ayant acheté les billets à la qualité de professionnel du tourisme, les billets peuvent être revendus à ses propres clients dans le cadre de visites organisées. En outre, le Client qui revend un Billet doit impérativement indiquer au sous-acquéreur qu'il est un revendeur et que toutes réclamations doivent lui être adressées.

La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur de billet(s) acquis de manière illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le billet). Ces billets devront être remis à la SETE sans contrepartie.

**Article 11 :** En cas de perte ou de vol, les billets ne sont pas remboursés et aucun duplicata ne sera fourni.

**Article 12 :** La SETE ne saurait être déclarée responsable en cas d'événement de force majeure perturbant la bonne tenue de la visite du monument, et entraînant, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public, telles que des conditions météorologiques défavorables (givre, vent, neige, etc.) ou une décision des autorités publiques.

### **III/ RESTRICTIONS D'ACCES ET COMPORTEMENT DES VISITEURS**

**Article 16 :** En cas de réservation au restaurant situé au 1er étage, ou de participation à une manifestation organisée dans la salle Gustave Eiffel, l'accès aux ascenseurs se fait par la file réservée au restaurant et à la salle Gustave Eiffel. La visite éventuelle des étages supérieurs de la tour Eiffel doit être effectuée avant le repas ou le cocktail afin que l'arrêt au 1er étage se fasse à la descente.

**Article 17 :** L'accès et la circulation dans tout espace de la tour Eiffel ouvert au public est également soumis aux prescriptions des articles 18 à 23 ci-dessous. Le personnel de la SETE est autorisé à interdire l'accès ou à faire évacuer tout visiteur ne respectant pas ces prescriptions, et ce sans indemnité.

**Article 18 :** Il est interdit d'introduire dans les espaces ouverts au public des objets qui, par leur destination ou leurs caractéristiques, présentent un risque pour la sécurité des personnes, des installations ou du monument, et notamment :

- Des armes et des munitions,
- Des substances explosives, inflammables ou volatiles,
- Des armes blanches susceptibles de constituer une arme dangereuse pour la sécurité du public et du personnel,
- Des outils (notamment cutter, tournevis, pince, etc.),
- Tous objets excessivement lourds, encombrants ou nauséabonds,
- Les paquets ou bagages de dimension excessive,
- Tout matériel d'escalade, de saut (notamment saut à l'élastique ou parachute) ainsi que tout matériel de propagande de quelque ordre qu'il soit,
- Les poussettes d'enfants non pliables,
- Les animaux, à l'exception de ceux utiles à l'accompagnement des personnes reconnues handicapées,
- Les verres et bouteilles en verre, les canettes de boisson,
- Une quantité de boisson ou de nourriture excessive (laissée à l'appréciation des agents d'accueil).

Un gabarit est mis à disposition des visiteurs en quatre points du parvis, et au contrôle de sécurité avant l'entrée dans le monument. Attention, la tour Eiffel ne dispose pas de consignes

à bagages ni de vestiaire. Tout objet non accepté sur le monument et déposé dans une poubelle sera considéré comme perdu.

**Article 19 :** Une attitude correcte est exigée des visiteurs, tant vis-à-vis du personnel de la tour Eiffel que des autres visiteurs, il est notamment interdit de :

- Marcher pieds nus,
- De circuler dans une tenue susceptible de porter un trouble à l'ordre public,
- De s'allonger sur les bancs,
- De manifester et de déployer des banderoles.

**Article 20 :** En application de l'arrêté municipal du 15 février 2010, paru au Bulletin municipal officiel de la Ville de Paris le 26 février 2010, il est interdit :

- D'escalader la tour Eiffel en quelque endroit que ce soit et par quelque moyen que ce soit,
- D'effectuer des sauts à partir de la tour Eiffel, en quelque endroit que ce soit et par quelque moyen que ce soit,
- De jeter un objet, quel qu'il soit, depuis le monument.

Au sol, comme sur le monument, il est interdit, sauf accord préalable écrit de la SETE, d'effectuer toute action susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens et aux bonnes conditions de visite et notamment :

- De franchir les barrières et dispositifs destinés à contenir le public,
  - De pénétrer dans les zones non ouvertes au public (espaces du personnel, locaux techniques, escaliers fermés, ainsi que toutes les zones portant la mention « passage interdit »),
  - De déployer des banderoles, de quelque ordre qu'elles soient,
  - De manifester,
  - De tirer des feux de Bengale ou assimilés,
  - D'organiser des piques niques collectifs,
  - D'effectuer des inscriptions ou des graffitis de quelque nature que ce soit,
  - De se livrer à des courses, glissades, bousculades ou escalades,
- 
- D'utiliser des rollers ou trottinettes,
  - De gêner la circulation du public et d'entraver les passages et issues, notamment en s'asseyant sur les escaliers,
  - De fumer, manger ou boire en dehors des lieux dédiés,
  - De jeter à terre des papiers et détritiques, de coller de la gomme à mâcher,
  - De cracher à terre ou par-dessus les balustrades,
  - D'abandonner, même quelques instants, des objets personnels,
  - De laisser des enfants sans surveillance,
  - De porter un enfant sur les épaules,
  - De manipuler sans motif un boîtier d'alarme-incendie ou des moyens de secours (extincteur, colonne humide, etc.),
  - De procéder à des quêtes,
  - De se livrer à tout commerce, publicité, propagande ou racolage.

**Article 21 :** Pour des raisons de sécurité, le sommet n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes à mobilité réduite. Par ailleurs, l'accès au sommet pouvant générer des sensations de vertige et des troubles de la perception, il est déconseillé aux personnes sensibles de s'y rendre.

**Article 22 :** Les personnes non autonomes et les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure autonome.

**Article 23 :** La SETE pourra refuser l'accès au monument à toute personne dont l'attitude, le comportement ou la tenue vestimentaire serait jugée susceptible de créer un trouble à l'intérieur du monument ou d'en gêner la visite.

#### **IV/ SURETE ET SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS**

**Article 24 :** La tour Eiffel étant classée comme « établissement recevant du public » (ERP), l'acquisition d'un billet entraîne pour son possesseur l'acceptation des consignes de sécurité propres à l'édifice et l'obligation de se conformer à tout contrôle que le personnel habilité du monument pourra être amené à formuler dans les domaines de la sécurité et de la sûreté.

**Article 25 :** Les visiteurs doivent s'abstenir de tout acte susceptible de menacer la sécurité des personnes et des biens.

**Article 26 :** Les contrôles de sécurité sont effectués en amont de l'entrée dans la tour Eiffel. Les visiteurs, munis de leurs billets, doivent se positionner avant la zone d'attente correspondant à leur horaire de réservation afin de permettre le contrôle de sécurité. Pour des motifs de sécurité ou de sûreté, il est demandé aux visiteurs d'ouvrir leurs sacs et paquets et d'en présenter ou d'en faire connaître le contenu à l'entrée ou à la sortie du monument, comme en tout endroit sur le site à la requête du personnel et des agents de sécurité.

**Article 27 :** Le refus de déférer aux dispositions imposées lors des contrôles de sécurité, les troubles et nuisances imposés aux autres visiteurs, ou les atteintes à l'intégrité du monument et de ses installations entraînent l'interdiction d'accès ou l'éviction immédiate du monument sans indemnité.

**Article 28 :** Les objets abandonnés paraissant présenter un danger pour la sécurité du monument pourront être détruits sans délai ni préavis par les services compétents

**Article 29 :** L'ensemble du site de la tour Eiffel est placé sous surveillance vidéo et les images sont enregistrées et conservées pendant trente (30) jours. Conformément à la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent.

**Article 30 :** Il est demandé de signaler à un agent d'accueil tout accident, malaise d'une personne ainsi que tout événement anormal, ou présence d'objet ou de sac laissé sans surveillance

Si parmi les visiteurs, un médecin, infirmier ou un secouriste intervient, il doit présenter sa carte professionnelle à l'agent d'accueil et demeurer auprès du malade ou de l'accidenté jusqu'à

son évacuation ; il est invité à laisser son nom et son adresse au personnel présent sur les lieux.

**Article 31 :** En présence d'un début d'incendie, le plus grand calme doit être observé. Il est demandé de signaler le sinistre immédiatement :

- Verbalement à un agent d'accueil ou à tout membre du personnel présent sur le site,
- Par l'utilisation des boîtiers d'alarme répartis dans les espaces et reliés au poste central d'incendie.

Si l'évacuation totale ou partielle du bâtiment est nécessaire, il y est procédé dans l'ordre et la discipline sous la conduite du personnel, conformément aux consignes reçues.

**Article 32 :** Conformément à l'article 223-6 du Code pénal (non- assistance à personne en danger), chacun est tenu de prêter main- forte au personnel lorsque le concours des visiteurs est requis.

**Article 33 :** En cas d'affluence excessive, de troubles, de grève et de toute situation de nature à compromettre la sécurité des personnes et des biens, il peut être procédé à la fermeture totale ou partielle du monument à tout moment de la journée ou à la modification des horaires d'ouverture.

**Article 34 :** La responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas de :

- Vol (pickpockets), perte ou dommage de quelque nature qu'il soit, pendant la visite,
- Panne ou mise hors service des moyens d'ascension ou des équipements techniques,
- Limitation d'accès à certaines zones ou fermeture partielle du monument, par décision de la direction de la SETE ou par décision de toute autorité administrative ou publique autorisée pour des raisons de sécurité, d'entretien, de forte affluence ou de conditions météorologiques défavorables.

**Article 35 :** Tout enfant égaré est confié à un agent d'accueil qui le conduit à la réception de la SETE située au pilier nord, ou au poste de police situé au pied du pilier sud de la tour Eiffel.

#### V/ PRISES DE VUE, ENREGISTREMENTS, ENQUETES, A USAGE PROFESSIONNEL

**Article 36 :** Tout enregistrement professionnel audio et/ou visuel dont le personnel et le public pourraient faire l'objet nécessite, outre l'accord formel de la SETE, l'accord des intéressés. La SETE décline toute responsabilité vis-à-vis des tiers en cas d'infraction à ces dispositions.

**Article 37 :** Sans préjudice des dispositions de l'article précédent, la photographie professionnelle, le tournage de films, l'enregistrement d'émissions radiophoniques et de télévision sont soumis à des règles particulières.

Ils doivent faire l'objet d'une demande préalable formulée par écrit et adressée à la SETE.

L'autorisation écrite doit être présentée lors de tout contrôle sur le monument.

**Article 38** : Toute enquête, tout sondage d'opinion auprès des visiteurs doit être soumis à une autorisation écrite préalable de la SETE.

## **VII/ OBJETS TROUVES**

**Article 39** : Les visiteurs sont invités à vérifier qu'aucun effet personnel n'a été oublié sur le site. Les déclarations de perte ou d'oubli doivent être enregistrées auprès de la réception de la SETE située au pilier nord de la tour Eiffel.

Les objets trouvés sur la tour Eiffel sont conservés pendant un délai de quinze (15) jours à la réception de la SETE (pilier nord), délai pendant lequel il pourra être réclamé et récupéré par son propriétaire. Passé ce délai, les objets trouvés non réclamés seront transmis au service des objets trouvés de la Préfecture de Police, 36 rue des Morillons, 75015 PARIS.

La SETE décline toute responsabilité concernant les objets perdus sur le monument. Les denrées périssables, objets sans valeur ou en très mauvais état (mouillés, sales ou malodorants) sont détruites chaque soir après la fermeture.

## **VIII/ RECLAMATIONS ET LITIGES**

**Article 40** : Toutes les réclamations relatives aux conditions de visite doivent être formulées sur place afin que soit envisagée une solution.

S'agissant des réclamations relatives à l'achat, à la délivrance et à la validité des billets, la SETE n'accepte que les réclamations relatives aux billets vendus aux caisses du monument ou sur sa billetterie en ligne accessible via les adresses suivantes :

- <http://www.tou Eiffel.paris/>
- <http://ticket.tou Eiffel.fr/>
- <https://ticketpro.tou Eiffel.paris/login>

Les réclamations relatives à l'achat, à la délivrance et à la validité des billets doivent en premier lieu être formulées sur place ou en contactant le service clientèle de la SETE :

Par téléphone :

- Pour les particuliers : au 09 69 36 27 07 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au samedi de 9h00 à 17h00 hors jours fériés ;
- Pour les Professionnels : au 09 69 36 72 48 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9h30 à 12 h30 hors jours fériés ;

Par mail :

- Pour les particuliers : [serviceclients@tou Eiffel.paris](mailto:serviceclients@tou Eiffel.paris);
- Pour les professionnels : [professionnels@tou Eiffel.paris](mailto:professionnels@tou Eiffel.paris);

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la

SETE dans le cadre des présentes, dans les conditions prévues aux articles L. 151-I et suivants et R. 152-I et suivants du Code de la consommation. A cet effet, la SETE garantit au Client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Les coordonnées du médiateur de la consommation dont la SETE relève sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme

Voyage BP 80 30

75 823 Paris Cedex I

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat en ligne peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges ([Règlement en ligne des litiges | Commission européenne \(europa.eu\)](#)) et y recourir en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes.

Enfin, le Client consommateur qui réside dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.mediation-conso.fr/>) afin de bénéficier de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre État membre.

Toute action judiciaire sera de la compétence des tribunaux de droit commun.

**Article 41** : Le présent règlement de visite est soumis au droit français. Toute action judiciaire sera de la compétence exclusive des tribunaux de droit commun.

## ANNEXE 2 - STATUT GRAND COMPTE

Les conditions pour accéder au statut Grand Compte à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 sont les suivantes :

- Être immatriculé au Registre des opérateurs de voyages ([Accueil - Registre des opérateurs de voyages et de séjours \(atout-france.fr\)](#));
- avoir, sous la même raison sociale, réalisé durant les douze (12) mois précédant la demande, des achats de Billets sur le Site ( <https://ticketpro.tou Eiffel.paris/login> ) pour une volumétrie minimale de quinze mille (15 000) Billets acquis aux conditions « Professionnels du tourisme», hors billets acquis aux conditions « Groupes Scolaires » et billets bébé, payés et utilisés (contrôle par compostage), les Billets non utilisés n'étant pas pris en compte, et hors billets Enfants de moins de quatre ans.
- Les visites correspondant à ces achats doivent être réparties sur les douze (12) mois précédant la demande, avec un minimum de vingt-cinq pour cent (25%) des achats devant avoir eu lieu entre le 1er novembre N et le 31 mars N+1, hors vacances scolaires de décembre (basé sur le calendrier des vacances françaises

toute zone confondue)

- De manière générale, avoir respecté et fait respecter les Conditions Générales de Vente Professionnelles et avoir respecté et fait respecter par ses collaborateurs et ses clients l'ensemble des règles de visite contenue dans le Règlement de Visite en vigueur lors de la visite. En cas de non-respect des conditions générales de vente de la SETE ou du règlement de visite de la tour Eiffel, la société ne pourra pas être candidate au statut de Grand Compte pendant trois (3) ans ;
- Conclure un contrat Grand Compte avec la SETE. Le non-respect des obligations auxquelles les Grands Compte sont soumis en vertu de ce contrat est susceptible de leur faire perdre le statut Grand Compte. En particulier, les Billets doivent être exclusivement utilisés par les Grands Comptes pour des visites guidées ou accompagnées proposées à leurs propres clients. En cas de non-respect de cette condition, la SETE pourra résilier le contrat Grand Compte de plein droit sur simple notification et la société ne pourra plus être candidate au statut de Grand Compte pendant trois (3) ans ;
- Effectuer un dépôt de garantie équivalent à deux (2) mois de chiffre d'affaires moyen réalisé via la vente de Billets l'année civile précédant la demande. Le montant du dépôt de garantie est réajusté chaque année ;
- Engagements qualité : disponibilité d'un service clients à toutes les heures de visites réservées par le Client Grand compte dans la langue utilisée pour le canal de vente et a minima en anglais. Nécessité de respecter un standard minimum de qualité à travers une organisation de la structure Grand Compte (site internet, contacts dédiés, reporting...). En cas de non-respect de ces conditions, la SETE pourra résilier le contrat Grand Compte et la société ne pourra plus être candidate au statut de Grand Compte durant trois ans.

Les conditions commerciales à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023 d'achat de billets réservées aux Grands Comptes sont les suivantes :

- Ouverture des ventes sur le Site à 8h30 le matin, au mieux 90 jours avant la date de visite et possibilité de réserver des Billets sur le Site jusqu'à 3 heures avant la visite.
- Plafonnement des réservations réalisées à partir de J-90 (8H30) et J-90 (12h) sur la base mensuelle des quantités achetées et utilisées au cours du même mois de l'année précédente. Il s'agit d'un compteur mensuel, charge à chaque Client Grand compte de gérer la répartition quotidienne de ses réservations.
- Les réservations effectuées le jour de l'ouverture des réservations ne peuvent dépasser 300 (trois cents) billets pour la date proposée. Les réservations effectuées le jour de l'ouverture des réservations pour des billets d'entrée avec accès au sommet ne peuvent pas dépasser 200 (deux cents) billets pour la date proposée.
- Les réservations doivent être réparties à hauteur d'au moins 25 %, base annuelle, sur les dates de visites dites de « basse saison », à savoir janvier/février/mars /novembre/décembre (hors vacances scolaires de fin d'année (calendrier des vacances françaises toute zone confondue).
- Possibilité d'annuler les réservations de Billets jusqu'à J-4 (96 heures) avant la visite. Le taux mensuel d'annulation de réservation ne saurait excéder vingt pour

cent (20%). Le taux d'annulation s'entend, pour un mois donné, par le cumul des Billets rendus rapporté au cumul de Billets réservés à quelque date que ce soit. En cas de dépassement de ce taux pendant trois (3) mois, la SETE se réserve le droit de résilier le contrat Grand Compte et la société ne pourra plus être candidate au statut de Grand Compte. Au-delà du taux d'annulation, les Billets annulés feront l'objet d'une facturation.

- Facturation des commandes à la fin du mois au cours duquel a lieu la visite correspondant aux billets commandés et confirmés. Les billets sont considérés comme confirmés lorsqu'ils ne sont pas ou plus susceptibles d'annulation. Le paiement de la facture se fait à réception, par virement. Tout retard de paiement entraîne l'impossibilité d'accéder à son compte personnel sur le site internet de la tour Eiffel.
- Les grands Comptes ne peuvent vendre que des billets, pour des visites guidées ou accompagnées, qu'ils ont eux-mêmes achetés en leur nom propre. En cas de non-respect de cette condition, la SETE pourra résilier le contrat Grand Compte et la société ne pourra plus être candidate au statut de Grand Compte pendant trois (3) ans.
- Les grands comptes peuvent distribuer les billets achetés en leur nom propre pour des visites guidées ou accompagnées, avec un seul niveau d'intermédiation déclaré auprès de la SETE avant le client final.
- Le Client s'engage à ce que l'achat/revente de billets de la SETE ne représente pas plus de 30% de son activité commerciale.