

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - SETE

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Le présent Site est dédié à l'achat par des particuliers pour un maximum de 9 billets par transaction, par jour et par Client. Les professionnels souhaitant réaliser des achats doivent utiliser la plateforme <https://ticketpro.tou Eiffel.paris/login>. Les conditions générales de vente spécifiques aux professionnels, sont disponibles en cliquant sur le lien suivant [CONDITIONS GENERALES DE VENTE PROFESSIONNELS DU TOURISME ET GROUPE SCOLAIRE ET REGLEMENT.pdf \(tou Eiffel.paris\)](#). Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de l'achat du Billet et/ou Service. 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 et/ou Service 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(s)** » : 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(s)** » : désigne toute personne physique, agissant en qualité de consommateur au sens de l'article préliminaire du Code de la consommation, 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 aux Conditions Générales de Vente et que le Client s'engage à respecter.

« **Service(s)** » : désigne un service vendu en complément d'un Billet (par exemple : visite guidée, prestation de service d'une coupe de champagne par la SETE ou tout partenaire qu'elle aura désigné ou un service global incluant le Billet). Ceci quels que soient son mode de délivrance et son support, acheté par le Client sur le Site. Les tarifs des services sont disponibles sur le Site.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACHAT

3.1 – MODALITES D'ACHAT

Le Client choisit la date, le nombre de Billets désirés, l'étage qu'il souhaite visiter, le moyen d'ascension et l'heure de la visite, ainsi que l'option de Service en fonction des disponibilités, étant précisé que l'achat est réservé aux particuliers pour un nombre maximum de 9 billets par jour et par transaction. Les horaires disponibles sont ceux accessibles sur le Site. Certains créneaux peuvent être complets et donc indisponibles. Le récapitulatif de la commande s'affiche après validation du choix de Billets et/ou du Service. Le Client doit ensuite renseigner ses nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email, ainsi que tous les nom et prénom des porteurs de Billets, avant de valider la commande. Le Client s'engage à ne pas faire de fausses déclarations lors de la passation de commande, notamment quant à sa qualité et à ses coordonnées. Seul un (1) achat (une transaction) d'un maximum de neuf (9) billets par jour est autorisé par Client. Tout achat réalisé par un professionnel sur ce site de billetterie pourra être annulé sans préavis et sans compensation financière.

Les achats des professionnels devant être réalisés sur le site de billetterie <https://ticketpro.tou Eiffel.paris> soumis au préalable à une demande d'ouverture d'un contrat professionnel.

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 cartes bancaires : Visa, Mastercard, American Express, Discover, Diners Club, Maestro. 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 par e-mail 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. Tout Achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Client ne sera possible une fois le paiement confirmé. À l'issue de son achat, et une fois le paiement confirmé, le Client recevra un email de confirmation d'achat contenant les Billets et/ou Service dans un fichier PDF unique, ainsi que le justificatif de paiement, également au format PDF. 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 – BON D'ECHANGE

Le Client peut utiliser un bon d'échange qu'il aura acheté préalablement auprès d'un opérateur agréé par la SETE permettant de retirer en ligne un Billet définitif. Le bon d'échange n'est pas susceptible de remboursement ou d'échange, la SETE n'ayant aucune responsabilité entre le Client et l'opérateur vendeur considéré.

ARTICLE 4 – BILLETS

4.1 – RESTRICTIONS D'UTILISATION DU BILLET

Le Billet et/ou Service est exclusivement valable pour l'étage, la date et le créneau horaire et le nom du visiteur, indiqués sur celui-ci. Le Billet et/ou Service ne peut être repris, ni échangé ou remboursé, sous réserve des stipulations prévues à l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente. Tout Billet et/ou Service étant personnel et incessible, Le Billet et/ou Service ne peut être revendu par le Client à un tiers. À 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 et/ou Service qui pourrait avoir été acquis de manière illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le Billet et/ou Service ou acquis par un Client ayant fait de fausses déclarations lors d'une passation de commande).

4.2 – PRIX DES BILLETS

Le prix des Billets et/ou Service est indiqué en euros. 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 de visite. Il est disponible sur le Site.

Il est toutefois précisé que certaines offres promotionnelles de Billet peuvent être soumises à des conditions d'annulation spécifiques et dérogoires aux stipulations du présent article. Le Client est alors invité à consulter les conditions de chaque offre promotionnelle ainsi que ses conditions de modification et d'annulation.

4.3 – DELIVRANCE DES BILLETS

Le Client reçoit dans l'email de confirmation d'achat les Billets et/ou Service pour chaque achat (en une pièce jointe, au format PDF). Ces Billets et/ou Service sont imprimables par les propres moyens du client avant la visite ou téléchargeables sur téléphone mobile.

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.

Toute modifications manuelles (changement de date, prix, heure, catégorie...) ou numérique d'un Billet, le rend caduc et constitue un détournement. Le Client se verra ainsi refuser l'accès au monument sans aucun remboursement ni réclamation possible. La SETE se réserve le droit de toutes actions judiciaires face à tous comportements contraires aux présentes Conditions Générales de Ventes.

4.3.1 : BILLET IMPRIME :

Pour être valable, le billet imprimé 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.

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

Une bonne qualité d'impression est nécessaire.

Les Billets et/ou Service(s) partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. 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 Billet et/ou Service ou d'une duplication d'un Billet, seule la première personne présentant ledit billet sera considérée comme étant le porteur légitime du Billet et pourra accéder à la tour Eiffel et/ou au Service.

Une pièce d'identité en cours de validité pourra être demandée par la SETE lors du contrôle des billets.

4.3.2 : BILLET TELECHARGE SUR SON TELEPHONE MOBILE :

Si le Client choisit de ne pas imprimer son Billet, il peut le télécharger sur son téléphone mobile et présenter au contrôle d'accès depuis l'écran de son appareil mobile. Chaque code-barre de chaque Billet devra être présenté au contrôle d'accès.

4.3.3 : RECUPERATION DU BILLET

S'il a égaré son email de confirmation de commande, le client peut à tout moment aller télécharger à nouveau son billet sur le site <https://ticket.toureiffel.paris>, en cliquant sur le bouton « Mes billets » accessible en haut de la page d'accueil. Il lui suffit de saisir son adresse email utilisée lors de la commande et cliquer sur le bouton « recevoir mes billets ». Un nouvel email lui sera envoyé contenant le billet au format PDF ainsi que le justificatif de paiement.

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 et/ou Service est définitif et ne peut donner lieu à rétractation par le Client.

Tout Billet et/ou Service 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 et/ou tout Service associé.

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.

Si la restriction d'accès empêche la bonne exécution du Service, une prestation équivalente pourra être proposée par la SETE. Dans le cas, où une prestation équivalente ne peut être proposée, le montant du Service sera remboursé.

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 1er et 2ème étages demeurant ouverts à la visite.

Dans ce cas, pour les Clients ayant acheté un Service ayant lieu au sommet, une prestation équivalente pourra être proposée par la S.E.T.E. ou le prestataire de service en fonction des stocks disponibles. Le remboursement du montant correspondant à la différence entre le prix du « billet sommet » et le prix du « billet 2ème étage » restant acquis. Le Client sera remboursé automatiquement sans démarche préalable du montant correspondant à la différence entre le prix du « billet sommet » et le prix du « billet 2ème étage » et du montant du Service non fourni pour autant que la prestation équivalente n'aura pas été effectuée.

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 ou au Service 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 exécution du Service ou 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.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ACCES AU MONUMENT

6.1 – ACCUEIL ET MODALITES DE LA VISITE

Le visiteur, muni de son Billet sur papier ou téléphone mobile, se présente 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.

Le visiteur muni d'un Billet avec Service « visite guidée » se présente au point de rendez-vous identifié sur le parvis de la Tour Eiffel au plus tard 15 minutes avant l'heure indiquée sur le Billet.

La date et l'heure figurant sur le Billet correspondent au moment du passage du visiteur au contrôle de sécurité situé au pied du monument, avant le contrôle des billets. L'horaire indiqué ne s'applique en aucun cas à la montée au sommet, pour lequel un changement de moyen d'ascension 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.

Les visiteurs retardataires munis d'un Billet avec Service dont les « visites guidées » pourront avoir accès au monument pour une visite simple sans Service, les visiteurs retardataires ne pourront entrer le jour même que si la limite maximum de visiteurs dans un créneau horaire ultérieur n'est pas atteinte. Tout retard entraîne l'annulation du Service dont les « visites guidées » pour le retardataire sans remboursement.

Il est précisé qu'en cas de force majeure ou de retard imputable à l'exploitation du monument, les visiteurs munis de billets horodatés accéderont à l'ascenseur dans l'ordre des horaires de visite.

6.2 – CONTROLE DES BILLETS

Seul le billet avec code barre (imprimé ou affiché sur téléphone mobile) est valable pour accéder au monument.

Tout Billet et/ou Service 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 ou sur l'écran du téléphone mobile du Client et de la présentation du justificatif du tarif réduit (si applicable) et/ou d'une pièce d'identité en cours de validité du Client, qui devra être présent. La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet et/ou Service acquis par le Client ne satisfaisant pas aux mesures de contrôle.

Le Billet et/ou Service ne peut être revendu. À ce titre, la SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet et/ou Service acquis de façon illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre Le Billet et/ou Service ou acquis par un Client ayant fait de fausses déclarations lors de la création d'un compte personnel ou d'une passation de commande).

6.3 – MATÉRIELS

Dans le cadre des Services vendus par la SETE, il est possible que la SETE mette à disposition certains matériels nécessaires à la visite choisie. Cela prend la forme d'un prêt au visiteur. Le matériel reste la propriété unique de la SETE. Tout matériel prêté doit ainsi être immédiatement restitué à la fin de la visite concernée en bon état de fonctionnement.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITE

La visite du monument est effectuée sous la seule responsabilité du Client ainsi que des tiers qui l'accompagnent dans le cas où le Client effectue un achat de deux (2) à neuf (9) Billets pour un même créneau horaire.

La SETE ne peut être tenue pour responsable des dommages imprévisibles et/ou indirects subis par le Client et/ou les tiers qui l'accompagnent lors de la visite du monument le cas échéant, tels que, sans que cette liste 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) au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au contrat (tel qu'un tiers accompagnant le Client lors de la visite du monument ou de la responsabilité du prestataire désigné par la SETE) ou (iii) 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 Billet et l'environnement informatique ou le téléphone mobile 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 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

Le Client est informé que la SETE, 1 quai de Grenelle, 75015 Paris, agissant en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » (ci-après RGPD), est amené à collecter et traiter, des données à caractère personnel concernant le client. La base légale de ce traitement est contractuelle.

Ces données sont nécessaires au traitement de la commande du Client par la SETE. A défaut de fourniture de ces données, la commande ne pourra être prise en compte.

Les données fournies par le Client sont traitées par la SETE pour les finalités suivantes :

- gestion de la commande
- finalisation de la transaction
- permettre l'accès à la tour Eiffel ; pour cette seule finalité, si le porteur du Billet n'est pas le Client, la SETE est amenée à collecter et traiter le nom du porteur du Billet. Le Client informe le porteur qu'il transmet ses nom et prénom à la SETE ;
- gestion des relations avec le client ;
- envoi d'informations et de sollicitations au Client ; le Client peut à tout moment signaler son souhait de ne plus recevoir ces informations et sollicitations en cliquant sur un lien de désabonnement au sein des communications reçues
- réalisation d'études statistiques.

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

- les données relatives aux paiements effectués par le Client, notamment données bancaires, sont conservées, du fait du délai légal mentionné à l'article 12 ci-après et conformément à la délibération CNIL n°2018-303 du 6 septembre 2018, pendant une durée de treize (13) mois à compter du parfait paiement dudit achat, ou quinze (15) mois en cas de cartes de paiement à débit différé, afin de permettre la gestion d'éventuelles réclamations.
 - les autres données personnelles collectées sont conservées pour une durée de 36 mois à compter du dernier achat
- Les données collectées sont à l'usage des services habilités de la SETE, i.e. le service de l'accueil et du point information de la Direction de l'exploitation et de l'Expérience Client, le service de la relation client et du marketing digital de la Direction du Marketing Digital et de la Relation Client, le service informatique et de la comptabilité de la Direction Administrative et Financière. Elles peuvent également être communiquées aux prestataires sous-traitants de la SETE en charge du développement et de la maintenance du système de billetterie et sa monétique, et du centre d'appel.

Les données collectées ne font l'objet d'aucun flux transfrontière. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite «

Informatique et Libertés » et au RGPD, le Client dispose sur les données personnelles qui le concernent d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement. Il dispose également de droits de limitation et d'opposition au traitement de ses données. Enfin, le Client dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour exercer ses droits, le Client peut adresser une demande par courrier postal adressé au Délégué à la Protection des Données, Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, 1 quai de Grenelle 75015 Paris, ou par courriel à l'adresse suivante : dpo@toureiffel.paris. Cette demande doit comprendre les coordonnées du Client et justifier, par tous moyens, de son identité. En cas de doute sur l'identité du Client, la SETE pourra demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires, y compris la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du Client.

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

Le Client est informé que le délégué à la protection des données (DPO) de la SETE est, depuis le 25 mai 2018, Stéphanie Renault, Société d'Exploitation de la tour Eiffel, 1 quai de Grenelle 75015 Paris.

Pour en savoir plus sur les engagements de la SETE en matière de protection des données personnelles, le Client peut consulter la politique de protection des données personnelles de la SETE, accessible en ligne sur le site : « www.toureiffel.paris ».

La SETE vous informe de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel sur laquelle vous pouvez vous inscrire gratuitement en vous rendant sur le site : <https://www.bloctel.gouv.fr/>. Ce système n'est valable que pour les numéros de téléphone délivrés en France.

ARTICLE 10 – DIVERS

10.1 – 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 et/ou Service 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 10.6 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 communications et/ou transmissions d'information ayant lieu avec la SETE par voie électronique sont présumées avoir la même force probante qu'un écrit sur support papier.

10.2 – SERVICE CLIENTS

Pour toute information ou question lors du processus de commande, le Client peut contacter le service clients de la SETE par téléphone au 08 92 70 12 39 (0,35 € TTC la minute pour tout appel depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au samedi de 9h00 à 17h00 en basse saison ou de 8h30 à 17h00 en haute saison.

Le service clients est également disponible à ce numéro pour toute information ou pour répondre à toute question avant tout achat.

10.3 – SUIVI DE COMMANDE

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

• par téléphone : au 09 69 36 27 07 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) 9h00 à 17h00 en basse saison

ou de 8h30 à 17h00 en haute saison

• par mail : serviceclients@toureiffel.paris.

10.4 – 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.

10.5 – DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

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

Le Client 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. 151-1 et suivants et R. 152-1 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

Le Client qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges 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 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.

Dans le cas où une solution amiable ne serait pas possible, toute action judiciaire sera de la compétence des tribunaux de droit commun.

10.6 – ELECTION DE DOMICILE

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

Pour la SETE : Société d'Exploitation de la tour Eiffel – 6 av. G. Eiffel – Champ de Mars – 75007 Paris.

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

* * *

ANNEXE - 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 situé 1, quai de Grenelle, F 75015 Paris, 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 Ville 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 1 : 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'évènement 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-Ticket, M-Ticket, 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. À 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.

II/ 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 (<https://www.tou Eiffel.paris/> ou <https://ticket.tou Eiffel.paris>). 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 Chèque 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, hormis à un Groupe accompagné d'un Responsable de Groupe lorsqu'ils ont été acquis aux conditions « Groupes ». En tout état de cause, un billet ne peut être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale, ni revendu à un visiteur

individuel lorsqu'il a été acquis aux conditions « Groupes », sauf autorisation spécifique de la SETE.

La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur de billet acquis de manière illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le billet) : ces billets seront saisis 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'évènement 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 13 : En fonction de la réglementation en vigueur, et notamment en période de pandémie ou d'épidémie constatée par une autorité nationale ou internationale, la taille des groupes peut être limitée.

Groupe : désigne un groupe d'au moins sept (7) personnes encadrées par un guide ou un accompagnateur se rendant simultanément au même étage.

Article 14 : 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 en principe être effectuée avant le repas ou le cocktail afin que l'arrêt au 1er étage se fasse à la descente.

Article 15 : 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 16 : 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 17 : 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 18 : 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, des skateboards, des overboards, ou tout autre objet roulant (hors poussette pliable, véhicule médicalisé ou d'assistance pour les PMR)
- * 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 19 : 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 20 : Les personnes non autonomes et les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure autonome

Article 21 : 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 22 : En période d'épidémie ou de pandémie dument constatée par les autorités sanitaires, des équipements de protection individuelle pourront être exigés selon les normes certifiées ou homologuées.

Article 23 : 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 24 : Les visiteurs doivent s'abstenir de tout acte susceptible de menacer la sécurité des personnes et des biens.

Article 25 : 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 26 : 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 27 : Les objets abandonnés paraissant présenter un danger pour la sécurité du monument pourront être détruits sans délai ni préavis par les services compétents.

Article 28 : 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 29 : Il est demandé de signaler à un agent d'accueil tout accident, malaise d'une personne ainsi que tout évènement 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 30 : 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 31 : 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 32 : 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 33 : 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 34 : Tout enfant égaré est confié à un agent d'accueil qui le conduit à la réception de la SETE située sur le Parvis, en face du Point Information, ou au poste de police situé au pied du pilier sud de la tour Eiffel.

VI/ PRISES DE VUE, ENREGISTREMENTS, ENQUETES, A USAGE PROFESSIONNEL

Article 35 : 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 36 : 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 37 : Toute enquête, tout sondage d'opinion auprès des visiteurs doit être soumis à une autorisation écrite préalable de la SETE.

VI/ OBJETS TROUVES

Article 38 : 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 sur le parvis de la tour Eiffel, en face du Point Information. 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.

VII/ RECLAMATIONS ET LITIGES

Article 39 : 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 :

- <https://www.tou Eiffel.paris>,
- <https://ticket.tou Eiffel.paris>.

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 en basse saison ou de 8h30 à 17h00 en haute saison 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 12h30, hors jours fériés ;

- par mail :

pour les particuliers : serviceclients@tou Eiffel.paris ;

pour les professionnels : 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. 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 30

75 823 Paris Cedex 1

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.

Article 40 : Le présent règlement de visite est soumis au droit français. Toute action judiciaire sera de la compétence exclusive des tribunaux de droit commun.

* * *