

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 d'euros dont le siège social est situé 6, avenue Gustave Eiffel, 75007 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 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 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 (<http://www.toureffel.paris/> ou <https://ticket.toureffel.fr>). 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'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 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, des 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 certifiés ou homologués.

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 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 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 à la réception sur le Parvis, en face du Point Information, 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 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/ OBJETSTROUVES

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 (parvis face au Point information), 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 : <http://www.tou Eiffel.paris/> & <http://ticket.tou Eiffel.fr/>.

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 18h00 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 9h00 à 18 h00 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. 151-1 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 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.

* * *