



# EXTRAITS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE - MUSÉE GRÉVIN

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente précisent les conditions générales résultant des dispositions du Code du Tourisme relatives à l’organisation et à la vente de voyages ou de séjours dûment applicables au titre des présentes.

MUSÉE GRÉVIN, Société Anonyme immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 552 067 811, site 10 Boulevard Montmartre 75009 PARIS est propriétaire et exploitante d’un espace de loisirs et d’attractions à vocation familiale dénommé le « Musée Grévin ».

MUSÉE GRÉVIN est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IM075120287.

Les présentes dispositions ont pour objet de régir les relations contractuelles entre le client et MUSÉE GRÉVIN, à l’occasion de la réservation de titres d’accès à ses espaces de loisirs, et de l’exécution des prestations associées telles que proposées dans la brochure ou sur les divers supports de communication.

Il est entendu que MUSÉE GRÉVIN est la seule interlocutrice du client pour toute réclamation relative à l’interprétation ou l’exécution des présentes. A cet égard, il est précisé que la responsabilité du MUSÉE GRÉVIN ne saurait être engagée dans le cas où le non respect des obligations engendrées par les présentes, trouverait son origine dans un cas fortuit, un cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l’organisation, au déroulement de la visite et aux prestations fournies à cette occasion.

La réservation ou la commande de titres d’accès et/ou de prestations implique l’acceptation des conditions générales et particulières du MUSÉE GRÉVIN, qui sont portées à la connaissance du client au verso des bons de commandes et des factures du centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN, en vigueur au jour de ladite réservation ou commande, sous réserve de dispositions particulières contraires. Il est expressément précisé que les informations figurant dans la brochure du MUSÉE GRÉVIN, peuvent faire l’objet de modifications en cours de saison, lesquelles seront, préalablement à la confirmation de la réservation, portées à la connaissance du client, à l’exception de celles relatives aux spectacles, boutiques, animations, restaurants et autres prestations accessoires, qui peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis.

Les présentes conditions ont pour objet de porter à la connaissance du client la description des espaces de loisirs et des prestations proposées par MUSÉE GRÉVIN et notamment, leur prix, les modalités de règlement, les conditions d’annulation et de modification du contrat.

Les présentes conditions sont susceptibles d’être modifiées en cas de promotions sur certains produits ou pendant certaines périodes de l’année, promotions pour lesquelles les conditions particulières de vente sont précisées dans la brochure ou sur une documentation spécialement éditée à cette occasion.

### I - CONDITIONS COMMUNES APPLICABLES A LA RÉSERVATION ET A L'ACHAT DE TITRES D'ACCÈS AUX ESPACES DE LOISIRS DE MUSÉE GRÉVIN

Les prix visés par les présentes sont exprimés en euros et établis sur la base des taxes en vigueur à la date de passation de la commande.

Les prix ne pourront être modifiés du seul fait du MUSÉE GRÉVIN après la date de passation de la commande du client dûment confirmée par MUSÉE GRÉVIN conformément aux dispositions contenues dans les présentes ou de l’achat des titres d’entrée individuels aux caisses d’entrée de Musée Grévin, par Internet ou auprès de tiers avec qui MUSÉE GRÉVIN a passé un accord de distribution.

Nonobstant ce qui précède, les prix sont susceptibles d’être modifiés à tout moment par MUSÉE GRÉVIN en cas de variation des taxes applicables.

Les prix comprennent le droit d’accès aux espaces de loisirs du Musée Grévin pour 1 (une) journée ; ils ne comprennent pas toute autre dépense à caractère personnel.

Lorsque les conditions tarifaires sont liées à l’âge ou du des enfants, celui-ci est déterminé en considération de l’âge du ou des enfants au jour de la visite. Un justificatif de la date de naissance des enfants peut être demandé ; à défaut de présentation des pièces demandées, le tarif adulte est d’office applicable.

### II - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES A L'ACHAT DE BILLETTERIE INDIVIDUELLE DU MUSÉE GRÉVIN

Tout achat strictement inférieur à 20 (vingt) titres d’entrée se fait exclusivement, soit aux caisses du Musée Grévin, soit par Internet sur le site Internet suivant : www.grevin.com, soit auprès de tiers avec lesquels MUSÉE GRÉVIN a passé un accord de distribution.

Les modalités et conditions particulières de vente spécifiques à l’achat en ligne de titres d’entrée sont détaillées sur ce site.

A défaut de toute notification contraire lors de l’achat, les titres d’entrée non datés sont valables pour la saison d’ouverture du Musée Grévin au cours de laquelle les titres d’entrée sont achetés. Ils ne peuvent, pour quelque motif que ce soit, faire l’objet d’un remboursement. L’achat de titres d’entrée non datés ne garantit pas l’accès au Musée Grévin les jours de forte affluence.

### III - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX COMMANDES GROUPEES DE BILLETTERIE DU MUSÉE GRÉVIN

#### III.1 - CONDITIONS COMMUNES À TOUTES LES COMMANDES GROUPEES

##### III.1.1 - DÉFINITION D'UNE COMMANDE GROUPEE

Sauf dispositions contraires et spécifiques contenues dans les brochures, on entend par commande groupée, toute réservation supérieure ou égale à 20 (vingt) titres d’entrée.

##### III.1.2 - CONDITIONS DE RÉSERVATION

Toute commande précise obligatoirement le nombre de litres d’entrée (adultes et enfants de moins de 14 ans).

Pour tout envoi de billetterie à l’avance, un règlement de 100% (cent pourcent) du montant de la réservation est exigé. Les titres d’entrée commandés sont alors envoyés obligatoirement par Courrier Suivi, accompagnés d’une facture. Les titres d’entrée peuvent être, à la demande du client, adressés par Chronopost. Dans tous les cas, les frais d’envoi sont pris en charge par le client, suivant le forfait applicable au jour de l’envoi tel que défini dans la brochure commerciale. Dans le cas où un groupe se présenterait directement aux caisses d’entrée du Musée Grévin sans avoir préalablement réservé ou commandé ses billets auprès du centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN, il ne sera pas garantit de pouvoir accéder dans l’enceinte du Musée Grévin.

##### III.1.3 – MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

Les demandes de modification de réservation doivent être effectuées par écrit. De convention expresse, les modifications acceptées sont celles qui ont fait l’objet d’un accord écrit de la part du centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN.

Les conditions de règlement sont celles applicables à la réservation, éventuellement mises à jour.

Les acomptes d’ores et déjà versés, au jour de la demande de modification, à MUSÉE GRÉVIN sont réputés acquis et ne peuvent faire l’objet d’un avoir que dans le cadre des dispositions ci-après, « Conditions d’annulation » relatives à la billetterie datée » et « Conditions d’annulation relatives à la billetterie non datée » ci-après.

Lorsqu’une modification de réservation, dûment acceptée par le centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN, génère une augmentation de prix, le montant supplémentaire est intégré directement dans la facture établie par le centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN.

##### III.1.4 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Les factures définitives émises par MUSÉE GRÉVIN sont exigibles dès leur date d’émission.

En ce qui concerne la billetterie datée, non envoyée à l’avance au client, le solde est payable immédiatement aux caisses du Musée Grévin, le jour de la visite ; le paiement du solde de la commande devra être réalisé en un seul règlement.

Pour les personnes morales de droit public, le règlement par mandat administratif est effectué sur le fondement de l’engagement de règlement matérialisé par le bon de commande adressé au centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN. La facture devra être soldée sous 30 (trente) jours à compter de son émission (50 jours pour les établissements publics de santé).

#### III.2 - CONDITIONS PARTICULIÈRES À LA BILLETTERIE DATÉE

##### III.2.1 – TARIFICATION DE LA BILLETTERIE DATÉE

Les tarifs de billetterie datée pour les groupes, sont applicables pour tout achat de titres d’entrée aux espaces de loisirs du Musée Grévin, pour des groupes composés d’un minimum de 20 (vingt) personnes (enfants et adultes confondus) payantes, pour un accès à une date déterminée.

Les tarifs de billetterie datée pour les groupes scolaires sont applicables à tout achat de titres d’entrée aux espaces de loisirs du Musée Grévin pour des groupes composés d’un minimum de 20 (vingt) enfants payants, pour un accès à une date déterminée.

##### III.2.2 - CONDITIONS DE RÉSERVATION DE BILLETTERIE DATÉE

La réservation doit être effectuée 3 (trois) semaines au moins avant la date de la venue du groupe au Musée Grévin et être validée par écrit par le centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN en fonction des disponibilités.

La validation du centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN sera formalisée par l’émission d’une facture pro forma, tenant lieu de contrat qui sera envoyée au client. La réservation ne sera définitivement enregistrée par le centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN ou toute autre personne physique ou morale désignée par MUSÉE GRÉVIN pour enregistrer les réservations en son nom et pour son compte, que lorsque le client aura retourné la facture pro-forma dûment signée et accompagnée du versement d’un acompte minimum de 60% (soixante pourcent) du montant de la réservation. Le solde est payable au plus tard le jour de la visite.

Pour tout envoi à l’avance de billets datés, se reporter aux conditions de réservation (III.1.2) s’appliquant à l’achat de titres d’accès aux espaces de loisirs du Musée Grévin.

##### III.2.3 – MODIFICATION OU ANNULATION

###### III.2.3.1 – MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

En cas de demande de modification de date concernant de la billetterie datée d’ores et déjà facturée, MUSÉE GRÉVIN perçoit à titre de frais de gestion une somme de 50 (cinquante) euros TTC. Cette somme est directement intégrée dans la facture établie par le centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN. Lorsqu’une modification de date dûment acceptée par le centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN génère un ajustement du prix, le montant de la facture fera également l’objet d’un ajustement.

En cas de demande de modification à la baisse du nombre de participants, le montant de la facture sera ajusté en conséquence, sous réserve des dispositions « annulation partielle d’une commande groupée » contenues en article III.2.3.2 ci-dessous.

En cas de modification à la hausse du nombre de participants et en cas de modifications de la répartition des participants (notamment répartition adultes/ enfants), le montant de la facture sera ajusté en conséquence.

Il est précisé que les éventuelles gratuités accordées au client seront également ajustées en conséquence.

##### III.2.3.2 – CONDITIONS D’ANNULATION RELATIVES À LA BILLETTERIE DATÉE

● **Annulation totale d’une commande groupée**

Toute annulation toale d’une commande groupée doit être notifiée par écrit au centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN.

Dans le cas où l’annulation totale d’une commande groupée est notifiée moins de 14 (quatorze) jours avant la date de visite, la commande initiale sera due en totalité.

Dans le cas où l’annulation totale d’une commande groupée est notifiée au moins 14 (quatorze) jours avant la date de la visite, MUSÉE GRÉVIN émettra un avoir dans la limite de 25% (vingt cinq pourcent) du nombre total de billets initialement achetés, à condition que les billets aient été retournés à MUSÉE GRÉVIN, par envoi recommandé avec accusé de réception au centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN dans les 15 (quinze) jours suivant leur date de validité.

Pour toute commande annulée, des frais de gestion s’élevant à 50 (cinquante) euros TTC sont dus.

● **Annulation partielle d’une commande groupée**

En cas d’annulation partielle d’une commande groupée, les billets datés retournés MUSÉE GRÉVIN, par envoi recommandé avec accusé de réception au centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN dans les 15 (quinze) jours suivant leur date faciale, feront l’objet d’un avoir dans la limite de 25% (vingt cinq pourcent) du nombre total de billets initialement achetés.

Dans le cas où le nombre de participants d’un groupe serait réduit à un nombre inférieur au nombre minimum requis pour la catégorie de billets datés commandés, MUSÉE GRÉVIN facture les billets commandés par le client au tarif effectivement applicable en fonction du nombre de participants. Ainsi, si le nombre de participants est réduit à moins de 20 (vingt) personnes payantes, les billets sont facturés au client au tarif public billetterie individuelle non datée.

● **Avoir**

L’avoir émis n’est utilisable que dans les 12 (douze) mois suivant sa date d’émission et uniquement aux fins de paiement d’une réservation similaire à celle étant à l’origine de son émission. L’avoir émis n’est en aucun cas remboursable et n’est en aucun cas cessible.

#### III.3 - CONDITIONS PARTICULIÈRES À LA BILLETTERIE NON DATÉE

##### III.3.1 - TARIFICATION BILLETTERIE NON DATÉE

Les tarifs billetterie non datée sont applicables pour tout achat de titres d’entrée aux espaces de loisirs du Musée Grévin pour des groupes composés d’un minimum de 20 (vingt) personnes payantes (adultes et enfants confondus). Ils sont valables pour deux saisons consécutives, dont la saison en cours à l’achat. Ils sont utilisables individuellement.

L’achat de titres d’entrée non datés ne garantit pas l’accès au Musée Grévin les jours de forte affluence.

##### III.3.2 - CONDITIONS DE RÉSERVATION DE BILLETTERIE NON DATÉE

Les achats d’un minimum de 20 (vingt) titres d’entrée, utilisables individuellement, s’effectuent par courrier accompagné du règlement du montant total de la commande. Les tre d’entrée commandés sont alors envoyés obligatoirement par Courrier Suivi (se reporter aux conditions générales de réservation (III.1.2) s’appliquant à l’achat des titres d’accès aux espaces de loisirs du Musée Grévin).

##### III.3.3 - CONDITIONS D’ANNULATION RELATIVE À LA BILLETTERIE NON DATÉE

Les billets non datés pour les groupes sont valables pendant deux saisons consécutives, dont la saison en cours d’achat. Ils pourront faire l’objet d’une reprise dans les conditions ci-après :

Les billets non datés retournés à MUSÉE GRÉVIN, par envoi recommandé avec accusé de réception au centre de contacts du MUSÉE GRÉVIN dans les 15 (quinze) jours suivant la fin de leur date de validité feront l’objet d’un avoir dans la limite de 25% (vingt cinq pourcent) du nombre total de billets non consommés. L’avoir émis pourra uniquement être utilisé aux fins de paiement de la commande de billetterie suivante (datée ou non datée) dont la valeur devra être supérieure au montant de l’avoir émis et devra être passée avant le 30 avril de l’année N+2.

L’avoir émis ne pourra en aucun cas faire l’objet d’un remboursement. Dans le cas où le nombre de billets retournés conduirait à une modification du tarif de la commande initiale du fait de la tarification différente par quantité commandée, cette modification viendra en déduction de l’avoir.

## IV – DISPOSITIONS DIVERSES

#### IV.1 – RETARD DE PAIEMENT

En cas de retard de paiement, le montant des factures sera majoré, à titre de pénalité au taux de trois (3) fois le taux de l’intérêt légal, par jour de retard.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2013, les clients professionnels seront de plein droit redevables d’une pénalité forfaitaire pour frais de recouvrement d’un montant de 40,00 € (quarante euros).

#### IV.2 - DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le client n’acquiert aucun droit de propriété ou d’usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droit d’auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle du MUSÉE GRÉVIN.

#### IV.3 - FORCE MAJEURE

La Direction du MUSÉE GRÉVIN se réserve le droit d’annuler toute réservation si des événements de force majeure ou de cas fortuits l’y contraignent, tels que, et sans que cette liste soit exhaustive: grève, incendie, dégâts des eaux, impossibilité d’accès, épidémie, décisions émanant d’autorités, etc. Dans une telle hypothèse, MUSÉE GRÉVIN peut proposer une autre date de venue au Musée Grévin.

#### IV.4 - ASSURANCES

MUSÉE GRÉVIN est titulaire d’une Police d’Assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès du GAN EUROCOURTAGE, contrat numéro 86.351.239 (Tour Gan Eurocourtage 4/6 avenue d’Alsace 92033 La Défense Cedex). Elle garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle pouvant incomber à MUSÉE GRÉVIN en raison de dommages corporels, matériels et immatériels causés à ses clients ou tiers du fait de son activité professionnelle de gestionnaire d’activités de loisirs au sens du Code du Tourisme, à concurrence de 10 millions d’euros pour les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs.

#### IV.5 – RESPONSABILITÉ

MUSÉE GRÉVIN décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu’ils soient et, en particulier: incendie et/ou vol, susceptibles d’atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les visiteurs, qui n’auraient pas fait l’objet d’un dépôt dans des locaux réservés à cet effet. Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu’il pourrait causer à l’occasion de sa présence sur les espaces de loisirs du Musée Grévin.

MUSÉE GRÉVIN apprécie seule les conditions d’exploitation et de maintenance du Musée Grévin ; elle décide notamment (i) de la fixation des jours et horaires d’ouverture du Musée Grévin et des différentes attractions qu’elle propose, (ii) de l’établissement des programmes de maintenance, de réparation et de réhabilitation de tous les équipements dont MUSÉE GRÉVIN est propriétaire ou bénéficiaire d’un droit d’usage, ainsi que (iii) de l’adoption des normes et règles concernant la santé, la sécurité, la présentation au public de ses attractions, de ses spectacles et des services aux visiteurs du Musée Grévin. En particulier, MUSÉE GRÉVIN peut décider de fermer au public tout ou partie du Musée Grévin qu’elle gère, et suspendre tout ou partie des services proposés, tels que les services de restauration, pour toute la durée qu’elle juge nécessaire, en raison notamment, de questions ou opérations liées à la sécurité ou la santé des visiteurs, à la maintenance, à la réparation, réhabilitation, restructuration de tout ou partie des équipements du Musée Grévin, à des intempéries, à l’ordre public, etc., sans pouvoir en être tenue pour responsable et sans que le client puisse prétendre à une indemnité de quelque nature que ce soit.

#### IV.6 – GARANTIE FINANCIÈRE

MUSÉE GRÉVIN bénéficie d’une garantie financière octroyée par la banque BNP PARIBAS, 16 Boulevard des Italiens, 75009 PARIS, dans les conditions prévues par les articles du Code du Tourisme.

#### IV.7 - RÉGLEMENT INTÉRIEUR

Chaque visiteur doit se conformer au règlement intérieur du Musée Grévin affiché à l’entrée. Les services habilités du MUSÉE GRÉVIN sont fondés à procéder à l’expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les visiteurs expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas, obtenir le remboursement des titres d’entrées.

#### IV.8 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations consécutives à un différend portant sur les modalités d’exécution des prestations objets des présentes doivent être formulées par écrit et adressées auprès du service accueil visiteurs du MUSÉE GRÉVIN, 10 Boulevard Montmartre 75009 PARIS, dans les 15 jours suivants la visite du Musée Grévin. Les réclamations peuvent également être formulées sur le site même du Musée Grévin, des fiches-incidents étant à la disposition des visiteurs à l’accueil-visiteurs.

Afin d’éviter toute contestation, le justificatif de visite (billets d’entrée, attestation, bons d’échanges etc.) comportant le nombre de participants du groupe sont signés le jour de la visite.

#### IV.9 – LITIGES

Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. A défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant les Tribunaux compétents.