

## Conditions générales de vente – Billetterie

### Activités culturelles proposées à la vente en ligne par l'Institut du monde arabe (Visites, Ateliers, Spectacles, cinéma...)

#### Sommaire

<b>Préambule</b> .....	1
1. Qui sommes-nous ?.....	2
2. Nos offres .....	2
<b>2.1. Catégories de Billets</b> .....	2
<b>2.2. Prix des Billets</b> .....	3
<b>2.3. Disponibilité des Billets</b> .....	3
<b>2.4. Interdiction de revente des Billets au public</b> .....	3
3. Conditions de passation de la commande .....	4
<b>3.1. Pour la Billetterie Individuelle :</b> .....	4
<b>3.2. Pour la Billetterie Groupes :</b> .....	5
4. Sécurité des paiements en ligne .....	5
5. Votre compte client – vos données personnelles.....	6
6. Livraison des Billets .....	6
<b>6.1. Billetterie Individuelle :</b> .....	6
<b>6.2. Billetterie Groupes :</b> .....	6
7. Absence de droit de rétractation .....	6
8. Accès à l'IMA et participation à l'activité.....	7
9. Interdiction de revente et d'utilisation frauduleuse.....	7
10. Annulation par l'IMA et remboursement .....	8
11. Responsabilité .....	8
12. Droit applicable, résolution des litiges.....	8

#### Préambule

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après, « **CGV Billetterie** » ou « **CGV** ») régissent la vente en ligne, , par l'Institut du monde arabe (« **IMA** ») de billets d'accès à ses activités culturelles telles que : visites (Musée de l'IMA, expositions temporaires), ateliers, spectacles et toute autre

activité ou manifestation organisée par l'IMA et ses éventuels partenaires (ci-après, les « **Billets** »), aux groupes et aux individuels.

En utilisant notre service de billetterie en ligne (ci-après le « **Service Billetterie** ») accessible à l'adresse <https://billetterie.imarabe.org> et <https://billetterie-groupes.imarabe.org>, vous êtes réputé avoir lu et accepté les présentes CGV Billetterie.

L'IMA peut être amené à modifier ou adapter les présentes CGV à tout moment. Seules les CGV en vigueur au jour de la passation de votre commande vous seront appliquées.

## 1. Qui sommes-nous ?

Le Service Billetterie est géré par l'IMA, Fondation de droit privé reconnue d'utilité publique par décret du 14 octobre 1980 (statuts modifiés par l'arrêté du 23 mars 2010) ayant son siège 1 rue des Fossés-Saint-Bernard – Place Mohammed V – 75005 Paris. Numéro SIRET : 32060792200038.

Pour toute question relative au Service Billetterie, vous pouvez contacter notre Service Clients aux adresses suivantes : [billetterie@imarabe.org](mailto:billetterie@imarabe.org), pour la vente aux particuliers et [groupes@imarabe.org](mailto:groupes@imarabe.org) pour les organismes et les groupes, en précisant, le cas échéant, votre numéro de commande.

## 2. Nos offres

### 2.1. Catégories de Billets

Le Service Billetterie permet d'acheter des Billets pour l'ensemble des activités rappelées en Préambule. Pour tenir compte de la diversité des acheteurs pouvant y avoir recours, le Service est décomposé de la manière suivante :

- Billetterie destinée à la vente aux particuliers (« **Billetterie Individuelle** ») accessible via le lien suivant : <https://billetterie.imarabe.org>
- Billetterie destinée à la vente aux collectivités (« **Billetterie Groupes** ») accessible via le lien suivant après création d'un « **Compte Pro** » : <https://billetterie-groupes.imarabe.org>

La Billetterie Individuelle est destinée à des acheteurs particuliers non professionnels, majeurs et ayant pleine capacité juridique pour conclure un contrat en leur nom propre. Chaque acheteur est responsable personnellement de l'utilisation faite de son compte. Le billet vous permet d'accéder directement à la salle où se situe l'activité culturelle sans passer par les caisses de l'IMA.

La Billetterie Groupes est destinée à des collectivités (établissements scolaires, associations, etc.). Les collectivités constituées sous forme de personnes morales utilisent le Service Billetterie par le biais de leur représentant légal, ou de toute personne mandatée à cette fin (ci-après le « **Relais** »). En créant un espace client (ou « compte pro ») au nom de la collectivité, le Relais titulaire du compte atteste sur l'honneur être dûment habilité à engager celle-ci juridiquement. À défaut, il engage sa

responsabilité personnelle. Les personnes physiques représentant un groupe non constitué sous forme de personne morale renseignent leur propre identité et sont personnellement responsables de la tenue du Compte pro.

## **2.2. Prix des Billets**

Les prix des Billets sont indiqués au moment de la commande en euros, toutes taxes comprises, hors éventuelle participation aux frais de traitement et d'expédition indiquée au cas par cas.

L'IMA se réserve le droit de modifier les prix des Billets à tout moment, le tarif facturé étant celui annoncé au moment de la confirmation de la commande.

Des tarifs préférentiels peuvent être proposés à certains publics selon les activités, aux conditions qui seront précisées avant l'achat au cas par cas. Lorsqu'un justificatif est nécessaire pour bénéficier du tarif préférentiel, celui-ci pourra être demandé dès l'achat en ligne (par voie de téléchargement) et devra en tout état de cause être présenté par le participant à son arrivée à l'IMA en même temps que son Billet. L'IMA pourra refuser l'accès à la personne détentrice d'un billet à tarif préférentiel qui ne peut présenter de justificatif lors du contrôle.

Les collectivités souhaitant bénéficier des tarifs préférentiels attribués aux établissements « Réseau éducation prioritaire » (REP) ainsi qu'aux structures du champ social ou œuvrant en faveur de l'accessibilité sont invités à déposer une demande au Service Billetterie après la création du compte pro via le formulaire suivant : <https://www.imarabe.org/fr/contact/tarification-rep-champ-social>. Sous réserve de l'appréciation par la Billetterie Groupes, peuvent être reconnues comme structures du champ social les associations ou centres sociaux dont l'objet social répond au moins à l'un des objectifs suivants :

- Lutte contre les discriminations
- Animation socio-culturelle et développement local
- Développement du vivre-ensemble
- Promotion de l'interculturalité

## **2.3. Disponibilité des Billets**

La vente des Billets peut à tout moment être refusée en cas d'indisponibilité. La vente n'est effective et n'engage l'IMA qu'après l'envoi d'une confirmation par le Service Billetterie dans les conditions précisées ci-après.

## **2.4. Interdiction de revente des Billets au public**

**L'article 313-6-2 du Code pénal prohibe** Le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits

d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000 € d'amende. Cette peine est portée à 30 000 € d'amende en cas de récidive.

En utilisant le Service Billetterie, vous vous engagez à ne pas vous livrer à la revente au public des Billets achetés via la Billetterie Individuelle ou la Billetterie Groupes ou à proposer une prestation payante visant à détourner l'offre tarifaire réservée à des groupes déjà constitués.

### **3. Conditions de passation de la commande**

#### **3.1. Pour la Billetterie Individuelle :**

Les étapes de passation de la commande sont les suivantes :

Une fois sur le site [www.imarabe.org](http://www.imarabe.org), choisissez l'activité ou la visite que vous souhaitez effectuer.

Cliquez ensuite sur « **Réservez son billet** »

Choisissez la date et l'heure pour les activités qui le nécessite, et choisir la « quantité » souhaitée de billets puis cliquer sur "**ajouter au panier**".

Afin de valider la commande cliquer sur "**acheter maintenant**".

Un récapitulatif de commande s'affiche. Si la commande correspond à votre demande, cliquer sur "**acheter maintenant**".

Vous être basculé sur l'écran **d'identification** :

- **Si vous disposez déjà d'un compte, vous devez renseigner votre email et mot de passe**
- **Si vous ne possédez pas de compte, vous devrez en créer un en renseignant votre adresse email. Vous pourrez finaliser votre achat, une fois votre compte créé.**

Il faut accepter les conditions générales de vente en cochant "**j'ai lu et j'accepte les conditions générales**" et cliquer sur "**procéder au paiement**"

**Vous accédez ensuite** sur la plateforme de paiement, le numéro de commande, le total à payer et le nom du bénéficiaire s'affiche.

**Si le paiement est validé, la confirmation de commande s'affiche**

Après le paiement validé, vous recevrez un courrier électronique mentionnant un numéro **référence de commande** ainsi qu'un accusé de réception.

Cliquer sur "**suivi de commande**" pour accéder à l'espace personnel.

Sous réserve de l'acceptation du paiement par le centre d'autorisation des cartes bancaires, un courriel de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse électronique fournie.

Après réception du mail de confirmation, il est possible de télécharger sur son mobile ou d'imprimer les billets uniquement depuis son espace CLIENT.

Les billets seront contrôlés électroniquement.

Chaque billet donne droit à une seule entrée, uniquement pour la date mentionnée sur le billet.

Il est précisé qu'aucun billet n'est envoyé par mail.

Les moyens de paiement acceptés sont la carte bleue et la Visa et MasterCard

### **3.2. Pour la Billetterie Groupes :**

La commande se décompose en deux phases : la réservation et la vente proprement dite.

Phase de réservation :

- Identification de l'acheteur ou création d'un Compte pro
- Choix de l'activité
- Choix de la thématique
- Choix du type de groupe
- Choix de la date de la visite et du créneau
- Sélection du tarif
- Récapitulatif de la réservation et de son prix pour dernière validation par vos soins
- Édition d'un devis, envoyé par email, récapitulant le contenu de la réservation à régler dès réception par Carte bancaire ou dans un délai de 7 jours, au cours duquel le paiement doit être transmis à l'IMA. À défaut, l'option est caduque.

Phase de vente :

- Paiement par l'un des moyens suivants mentionnant les références de la réservation : carte bancaire depuis l'espace client, chèque (adressé à Institut du monde arabe, **Service des réservations de groupes**, à l'adresse de l'IMA (1 rue des Fossés Saint Bernard Paris 5<sup>e</sup> arrondissement) , bon de commande ou bon pour accord mentionnant la somme à régler émis par la collectivité et signé par son représentant légal.
- Confirmation de la vente par l'IMA par l'édition de la facture et du billet sur l'espace client. L'acheteur est informé par l'envoi d'un email à l'adresse rattachée à son Compte pro.

La validation définitive de la vente implique pour l'acheteur l'obligation de payer le prix correspondant.

## **4. Sécurité des paiements en ligne**

Afin de sécuriser les transactions, l'Institut du monde arabe a fait appel à la solution *MERCANET* développée par BNP Paribas.

Lors du paiement vos coordonnées bancaires sont chiffrées sur votre ordinateur puis transmises sous forme inintelligible à destination de serveurs seuls capables de les déchiffrer. Les autorisations et données sont alors vérifiées auprès de votre banque afin d'éviter les abus et les fraudes.

## **5. Votre compte client – vos données personnelles**

Le compte client sur le Service Billetterie est personnel. La surveillance de son utilisation et la protection de la confidentialité de votre mot de passe vous incombent.

Les informations personnelles que vous nous communiquez pour les besoins de la passation de vos commandes sont confidentielles et ne seront en aucun cas communiquées par l'IMA à des tiers autres que les prestataires intervenant dans le strict cadre de l'exécution de votre commande, sauf accord contraire de votre part. Vous certifiez l'exactitude des informations fournies pour les besoins de la création de votre compte et vous engagez à les mettre à jour en cas de modification de votre situation.

L'IMA s'engage au respect de la loi Informatique et Liberté N°78-17 du 6 janvier 1978 et déclare ses traitements de données à la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données collectées par l'IMA lors de votre utilisation du Site. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Politique de Confidentialité](#).

## **6. Livraison des Billets**

### **6.1. Billetterie Individuelle :**

Une fois la commande définitive, vous recevrez votre Billet uniquement sur votre espace client.

Une fois livré, le Billet est placé sous votre responsabilité. Il ne pourra être ni repris ni échangé même en cas de perte ou de vol (hors cas d'annulation par l'IMA, voir ci-après).

### **6.2. Billetterie Groupes :**

Une fois la vente effectuée, le Billet Groupe est téléchargeable directement sur l'espace client. Il doit être imprimé sur une page blanche au format A4 par le Relais ou le responsable du groupe et présenté le jour de l'activité.

## **7. Absence de droit de rétractation**

En vertu de l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations d'activités de loisir devant être fournis à une date ou à une période déterminée.

Par conséquent, toute commande passée sur le Service Billetterie et confirmée par l'acheteur est définitive.

## **8. Accès à l'IMA et participation à l'activité**

L'accès à l'IMA est soumis à des contrôles de sécurité obligatoires. Il est demandé aux visiteurs d'arriver avec au moins 15 minutes d'avance pour éviter d'être retardés par ces contrôles. De manière générale, tout visiteur accepte de se conformer aux consignes et indications données par les équipes d'accueil.

Lorsque le Billet n'est utilisable qu'à une date particulière et sur un créneau donné, il est demandé au(x) participant(s) d'arriver à l'heure. En cas de retard, l'IMA ne garantit pas l'accès à l'activité.

Pour les visites guidées, en cas de retard, la visite pourra avoir lieu mais ne sera pas prolongée : elle se terminera à l'heure initialement prévue.

Les Billets bénéficiant de certains tarifs réduits doivent être accompagnés d'un justificatif appartenant à leur porteur à présenter lors du contrôle à l'IMA :

- **12/25 ans, justificatif d'identité**
- **+ 60 ans : Justificatif d'identité**
- **Personne en situation d'Handicap, carte Cotorep**
- **Demandeur d'emploi : Carte de demandeur d'emploi ou attestation pôle emploi (- mois)**
- **Allocataires RSA : Attestation de paiement RSA (- 6 mois)**
- **Membre de la Maison des artistes : Carte avec pièce d'identité**
- **Enseignants : Pass éducation**
- **Enseignants du supérieur : Attestation professionnelle ou certificat d'exercice**
- **L'IMA pourra refuser l'accès à la personne détentrices d'un billet à tarif préférentiel qui ne peut présenter de justificatif lors du contrôle. La personne sera invitée à payer la différence entre le tarif préférentiel et le tarif plein ou à renoncer à accéder à l'activité culturelle.**

## **9. Interdiction de revente et d'utilisation frauduleuse**

Le fait de dupliquer ou contrefaire un Billet par quelque moyen que ce soit et le fait d'offrir un Billet à la vente au public sont strictement prohibés.

Toute personne qui contreviendrait à ces règles s'exposerait à des poursuites civiles ou pénales (cf. article 2.4 des CGV).

## **10. Annulation par l'IMA et remboursement**

Des circonstances exceptionnelles et indépendantes de la volonté de l'IMA peuvent conduire l'IMA à annuler une activité. Dans ce cas, mais en dehors des cas de force majeure définis à l'article 11, l'IMA proposera soit l'échange du Billet si l'acheteur le souhaite, soit le remboursement total du montant du Billet et des éventuels frais supplémentaires payés par l'acheteur. Une communication relative à l'annulation et aux modalités d'échange et de remboursement sera envoyée à l'acheteur par email dans les meilleurs délais.

## **11. Responsabilité**

La responsabilité de l'IMA ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des activités auxquelles ouvrent droit les Billets qui résulterait soit d'un fait de l'acheteur ou d'un ou plusieurs des titulaires des Billets achetés par l'acheteur soit d'un cas de force majeure.

Est défini comme un cas de force majeure tout événement imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté de l'IMA comme habituellement défini par les tribunaux français.

## **12. Droit applicable, résolution des litiges**

Les ventes réalisées au moyen du présent Service Billetterie sont soumises à la loi française. En cas de litige, l'acheteur s'engage à contacter le Service client visé au point 1 en vue d'une résolution amiable. En cas d'échec de cette démarche, les Tribunaux de Paris seront compétents.

Mise à jour le 9 mars 2017