

Conditions générales de services

Mises à jour le 13 septembre 2024.

BILLETTERIE EN LIGNE – BILLETTERIE EN NOMBRE - PALAIS DE TOKYO

Définitions :

Dans les présentes conditions générales de services (ci-après « CGS ») sont entendues par :

Le « PALAIS DE TOKYO » : société par actions simplifiée unipersonnelle, dont le siège social est au 13 avenue du président Wilson, 75116 Paris
Numéro de téléphone : 01 81 97 35 88
E-mail : billetteriepro@palaisdetokyo.com
Site Internet : <http://www.palaisdetokyo.com>

« CLIENT » : toute personne morale avec laquelle le PALAIS DE TOKYO conclut une Commande.

Ci-après collectivement dénommées les « Parties », et individuellement une « Partie ».

« Commande » : tout contrat liant le CLIENT au PALAIS DE TOKYO permettant la souscription d'une ou plusieurs Prestation(s).

« Prestation(s) » : constitue(nt) une ou plusieurs Prestation(s) au sens des présentes CGS, un ou plusieurs droit d'accès aux expositions du PALAIS DE TOKYO proposé sur le site internet de la billetterie en nombre du PALAIS DE TOKYO.

1 - Généralités

1.1 Les présentes CGS s'appliquent à toute Commande par internet de plusieurs Prestation(s) (avec un minimum de vingt (20) Billets commandés simultanément) souscrites par le CLIENT auprès du site internet dédié à la billetterie en nombre du PALAIS DE TOKYO, pour être utilisées ensuite individuellement.

Les présentes CGS sont consultables sur le site internet de la billetterie en nombre du PALAIS DE TOKYO.

1.2 Le CLIENT déclare avoir la capacité de conclure une Commande, c'est-à-dire avoir la capacité légale et statutaire de contracter.

1.3 La passation de la Commande implique l'acceptation expresse et sans réserve

par le CLIENT de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGS. En conséquence, le CLIENT déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

1.4 Le PALAIS DE TOKYO se réserve le droit de modifier unilatéralement, et à tout moment, les présentes CGS et de les appliquer à toutes les Commandes passées après la date de modification.

1.5 Le fait que le PALAIS DE TOKYO ne se prévale pas pendant une période donnée de l'une quelconque des présentes CGS ne peut pas être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite condition ou plus généralement des autres conditions.

1.6 Les présentes CGS s'appliquent à des prestations de services et n'ont aucunement vocation à opérer un quelconque transfert de propriété, de telle sorte qu'aucune de ces dispositions ne saurait être interprétée comme constituant une vente. La commercialisation de droits d'entrée pour un lieu culturel et les prestations liées à celui-ci sont assimilées à des prestations de service.

1.7 La billetterie en nombre s'adresse aux personnes morales telles que les professionnels du tourisme et du loisir culturel, les comités sociaux et économiques, les collectivités territoriales, les associations, les sociétés de revendeurs et plus généralement les entreprises.

2 - Commandes

2.1 Les Commandes de Prestation(s) sont soumises aux présentes CGS ainsi qu'au règlement de visite du PALAIS DE TOKYO, accessible ici : <https://palaisdetokyo.com/professionnels-du-tourisme-ce-et-associations/> et <https://billetterie-palaisdetokyo.tickeasy.com/fr-FR/reglement-de-visite>

2.2 Pour passer une Commande, le CLIENT effectue préalablement une demande de création de compte via un formulaire dédié sur le site internet de la billetterie en nombre : <https://palaisdetokyo.com/professionnels-du-tourisme-ce-et-associations/>

La création du compte client suppose la communication des informations nécessaires au traitement de la future Commande et à l'exécution de Prestation(s) : dénomination et forme juridique de la structure (personne morale), adresse du siège, numéro d'identification (SIRET ou équivalent étranger), nom, prénom et titre de la personne qui commande au nom de la structure, son téléphone fixe ou mobile professionnel, l'adresse email de la structure et du contact et le pays d'établissement de la structure.

À réception du formulaire de demande comportant les informations nécessaires, les équipes du PALAIS DE TOKYO envoient un courriel au CLIENT faisant figurer l'identifiant et le mot de passe du compte client. Le CLIENT est invité à se connecter au compte client.

Après s'être identifié, le CLIENT remplit le formulaire avec le détail de la/des Prestation(s) souhaitée(s) (notamment le nombre de billets souhaités) et valide sa Commande.

Le récapitulatif reprenant l'ensemble de la Commande s'affiche. Le CLIENT vérifie le détail de sa Commande et corrige les éventuelles erreurs avant de valider à nouveau sa Commande. Le CLIENT est invité à choisir son mode de paiement (carte bancaire ou différé pour les virements).

La Commande ne sera définitivement enregistrée et le contrat conclu qu'à la troisième et dernière validation de l'écran récapitulatif de la Commande (ci-après dénommé le « Clic d'acceptation »). A compter du Clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la Commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Le CLIENT peut, avant ce dernier Clic d'acceptation, identifier ses erreurs et les corriger.

2.3 Il est prévu, à compter de l'enregistrement de la Commande passée, que le CLIENT soit redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la Commande. Le CLIENT recevra également un courriel de confirmation de Commande qui précise le numéro de la transaction et le montant total de la Commande.

Seule l'édition d'un billet avec code-barres (ci-après désigné(s) le « Billet » ou les « Billets ») vaudra pour tout accès au PALAIS DE TOKYO.

2.4 En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par le PALAIS DE TOKYO, le CLIENT détient une preuve de sa Commande mais ce document ne pourra en aucun cas servir de Billet d'accès au PALAIS DE TOKYO.

3 - Règles générales relatives à la commercialisation de Prestation(s) par le PALAIS DE TOKYO

3.1 Prix

Les descriptifs de la / des Prestation(s) présentée(s) sur la billetterie internet en nombre du PALAIS DE TOKYO précisent, pour chaque Prestation, les services inclus dans le prix. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur la billetterie internet en nombre. De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances et toutes les dépenses à caractère personnel (restauration, boissons, pourboires) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur la billetterie internet en nombre du PALAIS DE TOKYO.

Les prix figurant sur la billetterie internet en nombre peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées.

3.2 Remises

L'achat en nombre (avec un minimum de vingt (20) Billets) permet de bénéficier de remises sur le plein tarif. Celles-ci sont consenties en fonction des quantités commandées en une seule Commande :

- 10% de remise sur le plein tarif à partir de vingt (20) Billets
- 15% de remise sur le plein tarif à partir de cinquante (50) Billets
- 20% de remise sur le plein tarif à partir de cent (100) Billets
- 25% de remise sur le plein tarif à partir de deux cents (200) Billets

3.3 Paiement par carte bancaire

Le paiement de la Commande par le CLIENT peut être effectué par carte bancaire. Sont acceptées les cartes suivantes : CARTE BLEUE, VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS. Le règlement du prix par l'intermédiaire du site s'effectue directement auprès du PALAIS DE TOKYO, par utilisation du numéro de carte bancaire du CLIENT au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Le compte bancaire du CLIENT sera débité par le PALAIS DE TOKYO via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la Commande de la/des Prestation(s) et à compter du Clic d'acceptation mentionné à l'article 2.2

3.4 Paiement différé avec validation (virement)

Le règlement de la Commande peut également être effectué par virement sur le compte bancaire du PALAIS DE TOKYO, dont les coordonnées sont transmises au CLIENT dans le courriel récapitulatif de Commande. Dans ce cas, le CLIENT doit faire parvenir la totalité du paiement en un seul virement dans les quatorze (14) jours suivant la validation de la Commande sur le site de la billetterie en nombre. En l'absence de réception du paiement dans cette temporalité la Commande pourra être annulée par le PALAIS DE TOKYO.

3.5 Réception du paiement et envoi des Billets

Une fois le paiement réceptionné par le service comptable du PALAIS DE TOKYO, le CLIENT reçoit un courriel actant la réception du paiement et la facture correspondante.

Un justificatif de vente peut être téléchargé par le CLIENT à partir de son compte client après avoir réglé sa Commande, il est accessible par le CLIENT lorsqu'il se connecte à son compte client.

Le CLIENT reçoit alors ses Billets dans un ou plusieurs courriel(s) distincts.

4 - Obligations des Parties

4.1 LE PALAIS DE TOKYO s'engage à exécuter la Commande de la/des Prestation(s), sous réserve des dispositions de l'article 9 ci-dessous et du respect par le CLIENT de la procédure prévue à l'article 2 ci-dessus.

4.2 Le CLIENT s'engage à respecter toute consigne communiquée par le PALAIS DE

TOKYO concernant l'utilisation de la/des Prestation(s) ainsi que le règlement de visite susmentionné.

5 - Conditions de validité et d'utilisation des Billets

Les Billets commandés sont disponibles sous format pdf (e-ticket) ou CVS selon le choix qui aura été fait par le CLIENT au moment de la demande de création de son compte client. Les Billets sont accessibles par le CLIENT, après avoir réglé sa Commande, lorsqu'il se connecte à son compte client sur le site internet de la billetterie en nombre du PALAIS DE TOKYO.

5.1 Validité des Billets

Les Billets sont valables un (1) an à compter de la date d'émission indiquée sur les Billets, correspondant à la date de validation de la Commande, et peuvent être utilisés pendant les périodes d'ouvertures des expositions du PALAIS DE TOKYO.

Ces périodes d'ouverture sont indiquées sur le site internet du PALAIS DE TOKYO et transmises par courriel au CLIENT à travers une lettre d'information dédiée. Lorsqu'il crée son compte client, le CLIENT accepte de recevoir cette lettre d'information, dont il pourra se désinscrire à la réception d'une première lettre d'information, grâce à un lien hypertexte situé en bas de courriel.

Les Billets sont valables chacun pour une visite le même jour (non daté) de l'ensemble des expositions proposées par le PALAIS DE TOKYO ce jour (hors programmation partenaire).

Les Billets délivrés ne sont pas valables pour les événements spéciaux : événement à tarification spécifique, ateliers, soirées à tarification spécifique.

5.2 Utilisation et contrôle des Billets

Les Billets délivrés par la billetterie en nombre du PALAIS DE TOKYO sont imprimables directement par le CLIENT ou l'utilisateur final via son propre matériel. Pour être valide, le Billet doit être imprimé en entier, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso.

Les Billets peuvent également être présentés sous format numérique afin d'accéder au PALAIS DE TOKYO.

Afin d'être lus, les Billets dématérialisés doivent être présentés au contrôle d'accès en rassemblant l'ensemble des conditions suivantes :

- sur smartphone
- batterie chargée
- luminosité maximale
- écran en parfait état

Sans ces conditions, le CLIENT ou l'utilisateur final s'expose à une lecture impossible de son Billet et peut se voir refuser l'accès.

Les Billets sont systématiquement contrôlés dans le bâtiment du PALAIS DE TOKYO.

6 - Conditions de revente des Billets

Le CLIENT peut revendre des Billets achetés sur la billetterie en nombre du PALAIS DE TOKYO en son nom et pour son compte, à ses risques et frais. Le CLIENT ne peut revendre chacun des Billets à un prix inférieur au tarif plein en vigueur sur le site de la billetterie individuelle du PALAIS DE TOKYO au jour de la revente par le CLIENT.

Dans ce cadre, le CLIENT:

- S'oblige à apparaître aux yeux de tous tiers, clients et cocontractants comme un commerçant indépendant assumant les risques de sa propre exploitation.
- Reconnaît être personnellement tenu, dans ses relations avec ses clients, des obligations légales pesant sur tout vendeur professionnel. A ce titre, il s'engage à commercialiser les Billets dans le respect des législations et réglementations applicables, et en particulier à communiquer à tous ses clients en temps utile :
 - Les caractéristiques essentielles de la/des Prestation(s) ;
 - Leurs conditions de validité et d'utilisation spécifiées à l'article 5 des présentes CGS ;
 - Le règlement de visite du Palais de Tokyo.
- S'engage à gérer les incidents de paiement et supporter seul les conséquences financières de l'inexécution des paiements ainsi que des procédures contentieuses.

Le CLIENT s'engage à informer les utilisateurs finaux ou ayants droit des conditions d'utilisation des Billets et des conditions d'accès au PALAIS DE TOKYO.

Des documents de promotion et informations pratiques concernant le PALAIS DE TOKYO seront remis au CLIENT sur demande.

En tout état de cause, le CLIENT est seul responsable des relations avec ses propres clients dans le cadre de son activité de revente de Billets. A ce titre, il lui appartient de traiter tout litige ou réclamation relatifs à la revente de ces Billets.

7 - Responsabilités

7.1 Le PALAIS DE TOKYO peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution de la Commande est imputable soit au CLIENT, soit à un cas de force majeure ou cas fortuit tels que définis par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

7.2 Le CLIENT sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur le site du PALAIS DE TOKYO, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle du PALAIS DE TOKYO, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du CLIENT par le PALAIS DE TOKYO.

7.3 Le PALAIS DE TOKYO décline toute responsabilité pour les dommages causés par les visiteurs de quelque nature qu'ils soient. En effet, chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le PALAIS DE TOKYO.

7.4 Le PALAIS DE TOKYO ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du Billet. Il pourra cependant être délivré un duplicata à la caisse dédiée, sur présentation du courriel de confirmation de Commande ou de l'identifiant de Commande et de la date de réservation, sous réserve que le Billet n'ait pas déjà été utilisé.

8 - Annulation et remboursement

Les Billets ne sont pas remboursables, ni échangeables, sauf en cas d'annulation de la Commande par le PALAIS DE TOKYO. Dans cette hypothèse, toutes les sommes que le CLIENT aura versées au PALAIS DE TOKYO lui seront restituées, à titre d'indemnité du fait du préjudice subi par l'annulation.

9 - Force majeure

Le PALAIS DE TOKYO se réserve le droit d'annuler l'exécution de la/des Prestation(s) si des événements de force majeure ou cas fortuit, tels que définis par l'article 1218 du Code civil et la jurisprudence des cours et tribunaux français, l'y contraignent.

L'annulation de la/des Prestation(s) par le PALAIS DE TOKYO pour un cas de force majeure ou cas fortuit entraîne la restitution au CLIENT de toutes les sommes qu'il aura versées au PALAIS DE TOKYO au titre de cette/ces Prestation(s), à titre d'indemnité définitive et à l'exclusion de tout autre indemnité.

Le PALAIS DE TOKYO se réserve la faculté de modifier, sans versement d'une quelconque pénalité ou indemnité ou d'un quelconque remboursement, la/les Prestation(s) si des événements de force majeure ou cas fortuit l'y contraignent.

10 - Loi applicable, informations, réclamations et litiges

10.1 Les présentes CGS sont soumises au droit français.

10.2 Pour toute information ou question, le service Billetterie du PALAIS DE TOKYO est à la disposition du CLIENT :

- Par courrier : Service de la billetterie, Palais de Tokyo, 13 avenue du Président Wilson, 75116 Paris
- Par courriel : billetteriepro@palaisdetokyo.com

10.3 Toute réclamation survenant pendant l'exécution de la/des Prestation(s) définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le CLIENT, sur place et de manière appropriée, afin que le PALAIS DE TOKYO puisse rechercher une solution au plus vite.

Les réclamations devront en toutes hypothèses être adressées également par le CLIENT au PALAIS DE TOKYO par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution de la/des Prestation(s), à l'adresse suivante : PALAIS DE TOKYO, Direction des Publics, Service billetterie, 13 avenue du Président Wilson, 75116 PARIS, ainsi que par courriel à l'adresse suivante : billetteriepro@palaisdetokyo.com. Cette réclamation devra préciser le numéro de la Commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence aux juridictions compétentes de Paris.

11 - Politique de confidentialité

La politique de confidentialité du PALAIS DE TOKYO (politique de protection des données personnelles et information relative aux cookies), est accessible ici : <https://palaisdetokyo.com/politique-de-confidentialite/>

12 - Langue

Les présentes CGS sont éditées en langue française.