

## Conditions générales de services

Mises à jour le 17 février 2025.

### BILLETTERIE EN LIGNE - 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 : [billetterie@palaisdetokyo.com](mailto:billetterie@palaisdetokyo.com)

Site Internet : <http://www.palaisdetokyo.com>

« CLIENT » : toute personne physique 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 » : constitue une Prestation au sens des présentes CGS, un ou plusieurs droit d'accès aux expositions et/ou à un évènement de la programmation artistique et culturelle du PALAIS DE TOKYO et/ou à une visite spécifique avec réservation et/ou à un atelier avec réservation et/ou tout autre service proposé sur le présent site internet.

## 1 - Généralités

1.1 Les présentes CGS s'appliquent à toute Commande par internet d'une ou plusieurs Prestation(s) souscrites par le CLIENT auprès de la billetterie internet du PALAIS DE TOKYO (sur le présent site internet). Lesdites Prestations ne peuvent être utilisées que pour le(s) jour(s) choisi(s) par le CLIENT lors de la passation de la Commande. Les présentes CGS sont consultables sur le site internet de la billetterie du PALAIS DE TOKYO.

1.2 Le CLIENT déclare avoir la capacité de conclure une Commande, c'est-à-dire avoir la capacité légale 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 la dite condition ou plus généralement des autres conditions.

1.6 En dépit de la terminologie qui pourrait être utilisée, 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.

## 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://billetterie-palaisdetokyo.tickeasy.com/fr-FR/reglement-de-visite>.

2.2 Pour passer une Commande, chaque CLIENT devra être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe). Après s'être identifié, le CLIENT remplira le formulaire avec le détail de la/des Prestation(s) souhaitées. Avant d'enregistrer définitivement une Commande, le CLIENT aura la possibilité de vérifier sa sélection (Commande) et pourra la modifier à sa convenance. La Commande ne sera définitivement enregistrée et le contrat conclu qu'à la troisième et dernière validation de l'écran récapitulatif de la Commande[CG2] (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 mail de confirmation. Seule la validation sous forme d'édition d'un billet avec code-barres (ci-après désigné(s) le « Billet » ou les « Billets ») vaudra pour tout accès au PALAIS DE TOKYO. A cette fin, il devra être imprimé par le CLIENT ou présenté sous format numérique afin d'accéder au PALAIS DE TOKYO.

2.4 Le CLIENT a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par le PALAIS DE TOKYO via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la Commande de la/des Prestations et seulement à compter du Clic d'acceptation mentionné à l'article 2.2.

2.5 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.

2.6 Les Billets d'accès au PALAIS DE TOKYO achetés seront imprimables directement par le CLIENT via son propre matériel.

2.7 En application des articles L.221-28 et L.221-5 du Code de la consommation, le CLIENT ne bénéficie pas du délai de rétractation de 14 jours prévu par l'article L.221-18 du même code.

### 3 - Règles générales relatives à la commercialisation de Prestation(s)

#### 3.1 Prix

Les descriptifs des Prestations présentées sur la billetterie internet 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. 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 du PALAIS DE TOKYO. Les prix figurant sur la billetterie internet peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes préalablement acceptées.

3.2 Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des Commandes soumises aux présentes CGS est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express sont acceptées). 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.

3.3 Le PALAIS DE TOKYO établira une confirmation de Commande reprenant la date et le montant des sommes payées par le CLIENT au titre de la Commande.

### 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 7 ci-dessous et du respect par le CLIENT de la procédure prévue à l'article 2 ci-dessus.

4.2 Dans l'hypothèse où le PALAIS DE TOKYO viendrait à se trouver, après la validation définitive de la Commande, dans l'impossibilité d'honorer ses obligations, le PALAIS DE TOKYO se réserve la possibilité, afin de garantir dans la mesure du possible une/des Prestation(s) conforme(s) aux

attentes du CLIENT, de modifier la nature ou la date initiale de la/des Prestation(s) sous réserve que celle(s)-ci corresponde(nt) aux attentes du CLIENT; le cas échéant, le PALAIS DE TOKYO devra informer en temps utile le CLIENT de toute modification. Dans le cas où cette/ces Prestation(s) modifiée(s), ne correspondrai(en)t pas aux attentes du CLIENT, celui-ci pourra demander l'annulation de sa Commande par le PALAIS DE TOKYO, selon les modalités décrites à l'article 6 ci-dessous.

4.3 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.

4.4 Aucun droit émanant d'une Commande ne peut être cédé par le CLIENT à un tiers sans notification préalable et écrite au PALAIS DE TOKYO.

## 5 - Responsabilités

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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 été utilisé.

## 6 - Annulation

En cas d'annulation de la Commande par le PALAIS DE TOKYO, 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.

En cas d'annulation de la Commande par le CLIENT ou d'inutilisation de la/des Prestation(s), toutes les sommes que celui-ci aura versées au PALAIS DE TOKYO seront conservées par le PALAIS DE TOKYO et il ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Sous réserve de ce qui précède, toute demande d'annulation ou de modification de la Commande par le CLIENT doit être adressée impérativement par lettre recommandée avec accusé de réception au PALAIS DE TOKYO, à l'adresse suivante : PALAIS DE TOKYO, Direction des Publics, Service Billetterie, 13 avenue du président Wilson, 75116 Paris, ou par courriel à l'adresse suivante : [billetterie@palaisdetokyo.com](mailto:billetterie@palaisdetokyo.com).

## 7 - 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.

## 8 - Loi applicable, réclamations, et litiges

8.1 Les présentes CGS sont soumises au droit français.

8.2 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 : [billetterie@palaisdetokyo.com](mailto:billetterie@palaisdetokyo.com). Cette réclamation devra préciser le numéro de la Commande ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

8.3 En cas de litige entre le PALAIS DE TOKYO et le CLIENT, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

8.4 A défaut d'accord amiable, le CLIENT a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le PALAIS DE TOKYO, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au PALAIS DE TOKYO.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

8.5 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.

## 9 - 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/>

## 10 - Langue

Les présentes CGS sont éditées en langue française et anglaise.