



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes CGV s'appliquent exclusivement aux commandes effectuées sur le site de billetterie en ligne. Les réservations de groupes sont soumises à des conditions particulières détaillées [sur le site internet](#) et dans le [Règlement de visite](#).

Préambule :

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les ventes de billets d'entrée, visites guidées, activités, événements et abonnements proposés par la Maison Européenne de la Photographie (MEP) via son site de billetterie en ligne.

La MEP est une association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, dont le siège social est situé 5/7 rue de Fourcy – 75004 Paris, immatriculée sous le SIRET n° 313 730 681 00050 (ci-après la « MEP »).

Les présentes CGV sont applicables à compter de leur publication aux commandes effectuées sur le site de la billetterie de la MEP à l'adresse <https://billetterie.mep-fr.org>.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV en vigueur à la date de la commande.

La MEP se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de validation de la commande.

Article 1 : Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la MEP commercialise ses billets d'entrée, abonnements, visites guidées, événements et autres activités proposées sur son site de billetterie en ligne, ainsi que les droits et obligations respectifs de la MEP et de toute personne physique procédant à ces achats (ci-après le « CLIENT »).

Article 2 : Produits proposés

Le site de billetterie permet notamment l'achat :

- de billets d'entrée individuels (plein tarif, tarif réduit ou gratuit) ;
- de billets pour les visites guidées (plein tarif et tarif réduit) ;
- de billets pour les événements de la MEP (plein tarif, tarif réduit ou gratuit) ;
- de billets pour les activités destinées au jeune public : stages, ateliers, visites dansées ;
- d'abonnements (tarif plein ou réduit).

Les caractéristiques essentielles de chaque prestation (disponibilité, date, horaire, tarif et, le cas échéant, conditions particulières) sont précisées lors de la commande.

Sauf indication contraire, le nombre total de billets pouvant être achetés dans le cadre d'une même commande est limité à neuf (9). Toute réservation portant sur plus de neuf (9) billets est considérée comme une réservation de groupe et doit être effectuée auprès du service des réservations à l'adresse reservations@mep-fr.org.

Les billets sont valables uniquement pour la date et, le cas échéant, le créneau horaire indiqués lors de l'achat.

Les abonnements sont personnels, nominatifs et incessibles. La MEP se réserve le droit de vérifier l'identité du titulaire de l'abonnement avant l'accès aux espaces de visite.

Article 3 : Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande. Ils sont exprimés en euros.

Les tarifs, ainsi que les conditions d'application des exonérations et des tarifs réduits, sont consultables sur le site de billetterie.

Le montant total de la commande, incluant les éventuels frais de gestion, est indiqué avant la validation du paiement. Il figure également sur le courriel de confirmation adressé au CLIENT.

La MEP se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les commandes sont toutefois facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de leur validation.

Le bénéficiaire d'un tarif réduit ou d'une exonération devra présenter, lors du contrôle des billets, un justificatif en cours de validité. À défaut de présentation d'un justificatif conforme, l'accès à la prestation pourra être refusé ou être subordonné au paiement de la différence entre le tarif acquitté et le tarif applicable.

Article 4 : Modalités de commande

Le CLIENT sélectionne la prestation souhaitée, renseigne les informations demandées, vérifie le récapitulatif de sa commande puis procède au paiement après avoir accepté les présentes CGV. La commande est définitive après validation du paiement. Un courriel de confirmation est adressé au CLIENT avec son ou ses billets électroniques.

Article 5 : Paiement

Le paiement est effectué exclusivement par carte bancaire au moyen d'un système de paiement sécurisé.

La commande n'est définitivement enregistrée qu'après confirmation du paiement.

Article 6 : Confirmation de commande et délivrance des billets

La commande est définitive après validation du paiement et envoi par la MEP d'un courriel de confirmation.

Le courriel de confirmation récapitule la commande et contient les billets électroniques ou un lien permettant de les télécharger.

Le CLIENT est responsable des informations (notamment de son adresse électronique) renseignées lors de la commande. La MEP ne saurait être tenue responsable de la non-réception du courriel de confirmation en cas d'erreur de saisie imputable au CLIENT.

Les billets sont également accessibles depuis l'espace personnel du CLIENT.

Article 7 : Utilisation des billets

Les billets sont personnels et valables uniquement pour la prestation, la date et, le cas échéant, le créneau horaire indiqués lors de l'achat. Ils sont incessibles.

Les billets font l'objet d'un contrôle à l'entrée et doivent être conservés jusqu'à la fin de la visite.

Les billets présentés sur support papier ou numérique doivent être parfaitement lisibles.

Tout billet bénéficiant d'un tarif réduit ou de la gratuité doit être accompagné d'un justificatif en cours de validité. Les justificatifs acceptés sont ceux mentionnés sur le site internet de la MEP. À défaut d'un justificatif conforme, l'accès pourra être refusé ou subordonné au paiement de la différence entre le tarif acquitté et le tarif applicable.

La MEP se réserve le droit de procéder à un contrôle d'identité afin de vérifier la concordance entre le billet présenté et son titulaire ainsi que, le cas échéant, le bénéfice d'un tarif réduit ou de la gratuité.

En cas de non-respect des dispositions du présent article ou de refus de présenter les justificatifs demandés, la MEP se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation.

Les conditions de visite sont précisées dans le [Règlement de visite](#) accessible sur le site internet de la MEP.

Toute sortie des espaces de visite est définitive.

Article 8 : Utilisation frauduleuse de billet

Toute reproduction, falsification ou utilisation frauduleuse d'un billet est interdite et pourra donner lieu aux poursuites prévues par la loi.

Article 10 : Perte et vol

La MEP ne saurait être tenue responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse d'un billet après sa délivrance.

En cas de perte ou de vol de sa carte d'abonnement, l'abonné peut demander l'édition d'une nouvelle carte auprès de l'accueil de la MEP.

Article 11 : Annulation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, les billets et abonnements ne bénéficient pas du droit de rétractation.

Les billets ne sont ni échangeables ni remboursables après leur achat, sauf en cas d'annulation de la prestation par la MEP.

Les abonnements ne sont ni échangeables ni remboursables après leur achat.

Aucun remboursement ou échange ne pourra être accordé lorsque l'annulation de la prestation résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 13 des présentes CGV.

Article 12 : Responsabilité

La MEP ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ses obligations lorsqu'elles résultent du fait du CLIENT, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 13 des présentes CGV.

Il appartient au CLIENT de vérifier l'exactitude des informations communiquées lors de la commande, notamment son adresse électronique, ainsi que le contenu de sa commande avant sa validation.

La MEP ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements imputables au matériel informatique, à la connexion Internet ou aux logiciels utilisés par le CLIENT, ni des anomalies de téléchargement, d'impression ou de conservation des billets qui en résulteraient.

La responsabilité de la MEP ne pourra être engagée en cas de non-respect par le CLIENT des présentes CGV ou du [Règlement de visite](#).

Le CLIENT s'engage à utiliser le site internet de la MEP conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur ainsi qu'aux présentes CGV.

Toute utilisation frauduleuse ou contraire aux présentes CGV est susceptible d'engager la responsabilité de son auteur. La MEP se réserve le droit de suspendre ou de supprimer l'accès à l'espace personnel d'un CLIENT en cas de manquement grave ou répété aux présentes CGV, sans préjudice de toute action qu'elle pourrait engager.

Article 13 : Force majeure

La MEP ne saurait être tenue responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française. Sont notamment considérées comme cas de force majeure par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles internes ou externes à la MEP, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les restrictions gouvernementales ou légales, les pannes d'ordinateur le blocage des télécommunications y compris des réseaux et notamment d'Internet.

Article 14 : Données personnelles

Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité de la MEP, accessible sur le site internet de la MEP.

Article 15 : Cookies

Les modalités relatives aux cookies sont précisées dans la politique de Gestion des cookies accessible sur le site.

Article 16 : Service client

Toute question relative à une commande peut être adressée à l'adresse accueil@mep-fr.org ou l'adresse reservation@mep-fr.org pour les réservations de groupes et activités.

Vous pouvez aussi nous contacter au 01 44 78 75 00.

ARTICLE 17 : Règlement des litiges

Le site et les présentes CGV sont régies par la loi française.

Conformément aux dispositions des articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de litige entre la MEP et un consommateur, celui-ci s'efforcera de résoudre préalablement le différend directement auprès de la MEP, par une réclamation écrite.

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par la MEP :

Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) – Service Médiation de la consommation
39 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

La saisine peut être effectuée :

- en ligne : www.cmap.fr/consommateurs ;
- ou par courrier postal à l'adresse ci-dessus.

La demande de médiation doit être introduite dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à la MEP et satisfaire aux conditions de recevabilité prévues par les articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation.

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux français de Paris sont seuls compétents.

À Paris, le 1^{er} septembre 2026

Julie Jones