



# Conditions générales de vente et d'utilisation des prestations de billetterie vendues aux professionnels

Mis à jour le 25 septembre 2024

## **FOR ENGLISH GO TO PAGE 12**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions générales ») s'appliquent entre :

**Le Centre National d'Art et de Culture Georges Pompidou**, Etablissement public national à caractère culturel

Dont le siège social est 75191 Paris Cedex 04.

Numéro d'identification SIRET : 18004602100028

Numéro de TVA : FR74 180 046 021

Email : [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

Site internet : [www.centrepompidou.fr](http://www.centrepompidou.fr)

Téléphone : 01 44 78 12 33

ET

**Toute personne morale effectuant un achat** ou une commande (ci-après dénommée « Client ») de billets individuels vendus en nombre « Collection » et « Spectacles et concerts », de cartes d'adhésion ou de prestations datées à destination des groupes.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à la validation de sa commande ou à son achat. La validation de la commande vaut acceptation des conditions générales de vente et d'utilisation sans exception par le Client. Les conditions générales de vente et d'utilisation applicables sont celles en vigueur au jour de la Commande.

Le Centre Pompidou se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

## **Article 1 : Caractéristiques des produits vendus aux professionnels**

### **1.1 Les billets « Collection » et « Spectacle et concert » vendus en nombre**

Les produits de billetterie individuels proposés dans le cadre de la vente en nombre sont :

- le billet « Collection », non daté et valable 12 mois à partir de la date d'achat,
- le billet « Spectacle et concert », daté et valable pour une séance spécifique.

Ces produits de billetterie sont vendus en nombre, c'est-à-dire que le Client émet une demande d'un certain nombre d'unités, en une seule commande, donnant lieu à une remise tarifaire. Pour les billets « Collection », la remise tarifaire



est calibrée selon le volume de billets commandé. La remise tarifaire des billets « Spectacle et concert » est conditionnée à l'achat d'un volume minimum de billets.

## 1.2 Les prestations datées à destination de groupes

### • Visite Conférence

Il existe 2 parcours de visites guidées réalisées par un conférencier du Centre Pompidou :

- Visite des collections permanentes du Centre Pompidou
- Visite des expositions du Centre Pompidou

Les visites conférences sont proposées, sous réserve de disponibilité et dans la limite des places disponibles, en plusieurs langues : français, anglais, allemand, espagnol et italien.

Le nombre constitutif du groupe va de 2 à 25 personnes.

### • Visite libre

Il existe 2 espaces dans lesquels les visites libres peuvent se dérouler :

- Visite des collections permanentes du Centre Pompidou
- Visite des expositions du Centre Pompidou

Le nombre constitutif du groupe va de 2 à 25 personnes.

### • Spectacle et concert

Des séances réservées au public scolaire, champ social et accessibilité, venant en groupe, sont proposées pour certains spectacles et concerts. Pour ces séances uniquement, la gratuité est accordée aux accompagnateurs (1 pour 10 participants).

## 1.3 Les cartes d'adhésion

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente des formules d'adhésion proposées par le Centre Pompidou dans le cadre de son programme d'adhésion appelé « POP' » aux intermédiaires et/ou des relais professionnels.

Il existe différents types de formules d'adhésion :

- Solo 1 an
- Duo 1 an

Les différentes formules d'adhésion donnent droit à un ensemble d'avantages et de réductions. Pour en bénéficier, le Centre Pompidou se réserve le droit de contrôler la carte d'adhésion, en cours de validité.

En cas d'une formule Duo 1 an, la carte d'adhésion au nom du titulaire principal permet de venir accompagné d'une personne qui peut changer à chaque visite.

Les formules Solo 1 An et Duo 1 An sont valables un an de date à date à partir du jour d'achat par défaut, ou à partir de la date sélectionnée par le client lors de son achat.

## Article 2 : Modalités de commande et d'achat

### 2.1 Les billets « Collection et « Spectacle et concert »

Un minimum de 20 billets « Collection » et de 10 billets « Spectacle et concert » par commande est obligatoire.

La réservation de billets en nombre s'effectue exclusivement par téléphone au + 33 (0)1 44 78 12 33 ou par email à l'adresse : [billetsennombre@contact-centrepompidou.fr](mailto:billetsennombre@contact-centrepompidou.fr) du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 19h.



Un e-mail de confirmation est alors envoyé au Client l'invitant à créer un espace personnel sur la billetterie en ligne réservée aux professionnels du Centre Pompidou. Cet e-mail indique le montant global à payer (prix des billets ainsi que les frais postaux en cas d'envoi par la Poste).

Le Client a le choix soit de payer directement sa commande soit de la payer dans un délai d'un mois à compter de la réception de l'e-mail de confirmation. Toute commande non réglée dans ce délai sera considérée comme annulée.

Les billets « Collection », « Spectacle et concert » et les cartes d'adhésion peuvent faire l'objet d'un achat en ligne sur le site professionnels.billetterie.centrepompidou.fr. Il s'agit dans ce cas d'un achat ferme par carte bancaire.

## **2.2 Les prestations datées à destination de groupes**

La demande de réservation est obligatoire pour les prestations datées à destination des groupes. Tout groupe se présentant spontanément au Centre Pompidou sans réservation sera susceptible d'être refusé en fonction des disponibilités. Tout groupe se présentant avec des billets individuels au lieu d'un billet groupe pourra également être refusé.

Le public scolaire, champ social et accessibilité bénéficie d'une gratuité pour toutes ces Prestations. La réservation reste obligatoire pour confirmer toute visite.

À l'exception des spectacles et concerts, la réservation se fait par téléphone au 01 44 78 12 57, du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9h à 17h. Les visites libres et conférence peuvent également faire l'objet d'une réservation sur le site professionnels.billetterie.centrepompidou.fr. Un e-mail confirmant la réservation est envoyé au Client.

Pour les spectacles et concerts, la réservation se fait par téléphone au 01 44 78 14 08, du lundi au samedi (hors jours fériés) de 9h à 19h.

Pour les visites Conférence, la réservation doit être effectuée au minimum 35 jours avant la date de la prestation et réglée par le Client au minimum 28 jours avant le jour de la Prestation afin d'être confirmée. Dans le cas spécifique des visites Conférence gratuites, la réservation doit également être confirmée au minimum 28 jours avant le jour de Prestation : cette confirmation doit se faire par le client sur le site professionnels.billetterie.centrepompidou.fr.

Pour les Ateliers et Parcours, la réservation doit être effectuée puis confirmée par le Client au minimum 28 jours avant le jour de la Prestation.

Pour les visites libres, la réservation et le règlement par le Client doivent être effectués au minimum 1 jour avant le jour de la prestation afin que la réservation soit confirmée. Une confirmation est également nécessaire pour les visites gratuites.

Avant le règlement de la Prestation, le Client peut modifier la date et la taille du groupe des visites Conférence et visites libres dans la limite des créneaux disponibles.

Pour la Prestation « Spectacle et concert » destinée aux groupes scolaires, champ social et accessibilité, la réservation doit être réglée par le Client au plus tard 30 jours avant le jour de la Prestation afin d'être confirmée. En cas de réservation effectuée moins de 30 jours avant la date de la Prestation doit être réglée par le Client immédiatement lors de la réservation.

A défaut de règlement (pour les visites payantes) ou de confirmation (pour les visites gratuites) de la Prestation dans les délais précisés ci-dessus, la réservation sera automatiquement annulée. Les paiements par bon de commande doivent également respecter ces délais.

Une fois la Prestation acquittée, le Client obtient son billet par email via un lien permettant de télécharger celui-ci sur l'espace personnel en ligne. Un seul billet est émis pour l'ensemble du groupe.

Après réception du paiement, aucune modification (taille du groupe, date etc.) ne peut intervenir sur la Prestation.

L'annulation de la Prestation par le Client après son règlement ne peut donner lieu à aucun remboursement.

La réception d'un bon de commande vaut engagement de paiement.

## **2.3 Les cartes d'adhésion**

### **Les cartes d'adhésion vendues en nombre peuvent être achetées :**

- sur place à l'espace Adhésions : cette faculté est ouverte uniquement aux structures préalablement référencées auprès du Service du développement des publics du Centre Pompidou. Pour se référencer, adressez votre demande



par email à l'adresse [collectivites@centrepompidou.fr](mailto:collectivites@centrepompidou.fr) ou par téléphone au + 33 (0)1 44 78 14 63. Un des membres de la structure référencée peut adhérer sur place en présentant le formulaire d'adhésion complété, cacheté et signé par sa structure. La remise de la carte d'adhésion s'effectue directement après l'achat en caisse. Il n'y a pas de quantité minimale de commande pour l'achat sur place ;

- par courrier : cette faculté est ouverte uniquement aux collectivités, CE, associations, amicales, groupe d'amis ou structures assimilées. Une demande doit être envoyée à l'adresse postale : Service du développement des publics – Centre Pompidou 75191 Paris Cedex 04. Un formulaire devra alors être rempli par le demandeur et renvoyé au Centre Pompidou accompagné du paiement. Il n'y a pas de quantité minimale de commande pour l'achat par courrier ;

- en ligne : un minimum de 7 cartes d'adhésion par commande est obligatoire. Le Client doit se connecter au site professionnels.billetterie.centrepompidou.fr et choisir une formule d'adhésion et indiquer les quantités. Il doit ensuite se connecter à son espace personnel ou créer un compte. Le Client procède ensuite au paiement. Un e-mail de confirmation est envoyé au Client.

## **Article 3 : Tarifs, remises tarifaires et modalités de paiement**

### **3.1 Les billets « Collection »**

Le tarif appliqué aux billets en nombre est le plein tarif du billet « Collection » (à l'exclusion de toute réduction ou gratuité), en vigueur à la date d'achat ou de la commande.

Le prix du billet (valeur faciale) est indiqué en euros toutes taxes et frais de gestion inclus.

Aucun droit à réduction ou gratuité n'est applicable sur les billets vendus en nombre.

L'achat de billets en nombre ouvre droit aux remises tarifaires suivantes appliquées à la commande, sur la base du tarif en vigueur :

- De 20 à 99 billets achetés en une seule commande : une remise de 15% sera appliquée à l'ensemble de la commande ;
- De 100 à 249 billets achetés en une seule commande : une remise de 20% sera appliquée à l'ensemble de la commande ;
- De 250 à 499 billets achetés en une seule commande : une remise de 30% sera appliquée à l'ensemble de la commande ;
- A partir de 500 billets achetés en une seule commande : une remise de 35% sera appliquée à l'ensemble de la commande.

Ces remises tarifaires sont appliquées à la commande et ne peuvent en aucun cas s'appliquer de manière rétroactive en tenant compte d'un cumul de commandes précédentes.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Le Centre Pompidou se réserve le droit de modifier le prix des billets « Collection » ainsi que les paliers de remises tarifaires à tout moment sous réserve d'information générale sur le site internet du Centre Pompidou au minimum 15 jours avant la prise d'effet.

Les modes de paiement acceptés pour la vente en nombre de billets « Collection » sont les suivants :

- Par carte bancaire (dans la limite de 1 500€, selon l'instruction n° 05-036-A8-K1-M du 1er septembre 2005 de l'Article 1341 du Code civil);
- Par chèque bancaire ou postal ;
- Par virement bancaire.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales sera refusé par le Centre Pompidou.

### **3.2 Les billets « Spectacle et concert »**

Pour les billets « Spectacle et concert », le prix du billet (valeur faciale) est indiqué en euros toutes taxes et frais de gestion inclus.

Aucun droit à réduction ou gratuité n'est applicable sur les billets vendus en nombre.



L'achat de billets en nombre ouvre droit aux tarifs réduits suivants :

- Pour les spectacles de catégorie tarifaire A : 14€ au lieu de 18€
- Pour les spectacles de catégorie tarifaire B : 11€ au lieu de 14€

Pour les clients éligibles au tarif « Universitaires », le tarif réduit unique est de 8€ pour les spectacles de catégorie tarifaire A et B. Les personnes éligibles au tarif « Universitaires » sont les relais de structures dont les bénéficiaires sont des étudiants, telles que les associations étudiantes, les CROUS, les mutuelles étudiantes...

Pour les clients éligibles au tarif « Scolaire, champ social et accessibilité », le tarif réduit unique est de 5€ pour les spectacles de catégorie tarifaire A et B. Les personnes éligibles au tarif « Scolaire, champ social et accessibilité » sont les relais d'établissements scolaires, ou de structures relevant du champ social ou de l'accessibilité. Ces relais doivent préalablement être identifiés et qualifiés dans l'outil de billetterie du Centre Pompidou.

Les modes de paiement acceptés pour la vente en nombre de billets spectacle sont les suivants :

- Par carte bancaire (dans la limite de 1 500€, selon l'instruction n° 05-036-A8-K1-M du 1er septembre 2005 de l'Article 1341 du Code civil) ;
- Par chèque bancaire ou postal ;
- Par virement bancaire.

Tout mode de paiement non prévu aux présentes conditions générales sera refusé par le Centre Pompidou.

### **3.3 Les prestations datées à destination de groupes**

Pour les prestations à destination de groupes, les tarifs appliqués sont annexés aux présentes conditions générales de vente.

Le prix est établi selon un forfait qui comprend les droits d'entrée pour chaque membre du groupe, les frais de réservation et les frais de conférencier, pour la totalité du groupe.

Le prix de la Visite libre est établi selon un forfait qui comprend les droits d'entrée pour chaque membre du groupe, les frais de réservation et le droit de parole pour la totalité du groupe.

Les audiophones sont fournis gratuitement au groupe d'adultes sous réserve de disponibilité.

Les modes de paiement acceptés pour la vente en nombre de billets spectacle sont les suivants :

- Par carte bancaire (dans la limite de 1 500€, selon l'instruction n° 05-036-A8-K1-M du 1er septembre 2005 de l'Article 1341 du Code civil) ;
- Par chèque bancaire ou postal ;
- Par virement bancaire.

### **3.4 Les cartes d'adhésion**

Pour les cartes d'adhésion, les tarifs appliqués sur les deux formules sont les suivants :

- Formule Solo 1 an : 40€
- Formule Duo 1 an : 69€

Ces remises tarifaires sont appliquées :

- sur place à l'espace Adhésion : le paiement s'effectue par carte bancaire ou espèces.
- par courrier : le paiement s'effectue par chèque ou par virement bancaire.
- en ligne : pour tout achat avec un minimum de 7 cartes d'adhésion sur la billetterie en ligne réservée aux professionnels du Centre Pompidou. Le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire (dans la limite de 1500 €, selon l'instruction n° 05-036-A8-K1-M du 1er septembre 2005 de l'Article 1341 du Code civil).



## **Article 4 : Obtention des billets et cartes d'adhésion**

### **4.1 Les billets « Collection » et « Spectacle et concert »**

Les billets en nombre « Collection » et « Spectacle et concert » sont disponibles au choix :

- au format e-ticket, imprimables par le Client via son espace personnel ou téléchargeable sur portable dès la validation du paiement de sa commande ;
- au format thermique et délivrés par voie postale, uniquement pour les billets « Collection ».

Les frais d'envoi des billets par la Poste sont à la charge du Client et s'élèvent : à 11€ (onze euros), pour la France Métropolitaine et 21€ (vingt-et-un euros) pour l'international. Les frais postaux sont payés au moment de l'achat des billets.

A réception des billets, l'acheteur est tenu de vérifier le nombre et l'état des billets.

Quel que soit leur format, les billets sont systématiquement accompagnés d'un récapitulatif de commande. Une facture peut être envoyée au client sur demande.

### **4.2 Les prestations datées à destination de groupes**

Les billets groupe sont édités au format e-ticket et imprimables par le Client ou accessibles depuis son mobile via son espace personnel dès la validation du paiement de son achat.

### **4.3 Les cartes d'adhésion**

Les cartes d'adhésion sont disponibles au choix :

- sur place à l'espace Adhésions : la remise de la carte d'adhésion s'effectue directement après l'achat en caisse ;
- par courrier : A réception du paiement, le Centre Pompidou envoie à ses frais par la Poste au Client l'ensemble des formules d'adhésion dans les 21 jours. Les cartes d'adhésion sont systématiquement accompagnées d'un récapitulatif de commande. Une facture peut être envoyée au Client sur demande.
- en ligne : suite au paiement en ligne réalisé par le Client, le Centre Pompidou envoie par la Poste à ses frais au Client les cartes d'adhésion dans les 7 jours. Les cartes d'adhésion sont systématiquement accompagnées d'un récapitulatif de commande. Une facture peut être envoyée au Client sur demande.

## **Article 5 : Conditions d'utilisation des billets et cartes d'adhésion**

### **5.1 Contrôle d'accès pour les billets « Collection » et « Spectacle et concert » :**

Les billets « Collection » et « Spectacle et concert » donnent accès à la file du Centre Pompidou réservée aux visiteurs munis de billets.

En aucun cas les personnes morales revendant des billets achetés en nombre ne doivent utiliser la mention de « coupe-file ».

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du code-barres inscrit sur le billet. Celui-ci peut être présenté au format mobile ou format e-billet.

Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la visite pour les billets « Collection » ou de la séance pour le billet « Spectacle et concert », et peut faire l'objet d'un contrôle à tout moment.

Les billets non thermiques doivent être présentés soit sur mobile soit imprimés sur papier blanc format A4 possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, le Centre Pompidou se réserve le droit de refuser l'accès à la visite.

### **5.2 Contrôle d'accès et cas de retard pour les prestations datées à destination de groupes**



### - **Contrôle d'accès**

Tout billet est systématiquement contrôlé à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du code-barres inscrit sur le billet.

Le billet doit être conservé jusqu'à la fin de la Prestation et peut faire l'objet d'un contrôle à tout moment.

Les billets non thermiques doivent être présentés soit sur le mobile du Client soit imprimés sur papier blanc format A4 possédant un code-barres et des mentions parfaitement lisibles. Tout billet partiellement imprimé, souillé, endommagé ou illisible ne sera pas accepté.

L'effectif de chaque groupe devra respecter le nombre de personnes indiqué sur la confirmation de réservation, et le nombre minimum d'accompagnateurs requis pour les groupes scolaires.

En cas de non-respect d'une des conditions énoncées au présent article, le Centre Pompidou se réserve le droit de refuser l'accès à la Prestation.

Les prestations datées à destination des groupes constitués se font sous la conduite d'un responsable de groupe qui s'engage à faire respecter l'ensemble du règlement de visite du Centre Pompidou qui est publié sur le site internet de l'établissement. Les visiteurs en groupe ne doivent en aucun cas gêner les autres visiteurs. Les éventuels moments d'attente des groupes dans des espaces intérieurs du musée doivent s'effectuer dans le calme.

Le groupe est prié de patienter dans la zone dédiée à l'attente des groupes, à l'exception des groupes munis de billets « Spectacle vivant », qui se rendent directement en Petite Salle ou en Grande Salle.

Les responsables de groupe ou les personnes exerçant le droit de parole pour le groupe doivent se présenter au minimum 30 minutes avant l'heure de visite à l'accueil des groupes, munis du billet.

### - **Retard pour les groupes « avec conférencier »**

En cas de retard de la part du groupe, le Centre Pompidou écourtera la Prestation d'une durée équivalente au retard. Le parcours ne sera donc pas complet et l'horaire de fin de visite restera inchangé. Pour tout retard du groupe supérieur à 20 minutes par rapport à l'heure de visite indiquée sur le billet de la part du groupe (lors de la présentation du responsable à l'accueil des groupes) le musée se réserve le droit de ne pas assurer la Prestation sans que le Client ne puisse demander le remboursement du montant acquitté.

En cas de retard supérieur à 20 minutes du conférencier du Centre Pompidou, le groupe pourra accéder dès 11h à l'espace choisi au préalable et un nouveau créneau de visite lui sera proposé gratuitement.

### **5.3 Contrôle d'accès pour les cartes d'adhésion :**

La carte d'adhésion donne accès à la file prioritaire du Centre Pompidou réservée aux adhérents du Centre Pompidou.

Toute carte d'adhésion est systématiquement contrôlée à l'entrée du site. Ce contrôle consiste en un scannage du code-barres inscrit sur la carte d'adhésion.

La carte d'adhésion du Centre Pompidou est strictement personnelle. Elle ne peut être prêtée ou échangée. Seuls les titulaires de la carte d'adhésion en cours de validité pourront disposer de l'accès libre au Centre Pompidou et des avantages dédiés aux adhérents. Le Centre Pompidou se réserve le droit de demander au Client un document d'identité complémentaire au niveau du contrôle d'accès.

En cas d'oubli de la carte d'adhésion, les adhérents peuvent obtenir un billet « Collection » exonéré directement à l'espace Adhésions. Cet avantage n'est proposé qu'une seule fois par période d'adhésion – le billet produit de la sorte est nominatif.

### **5.4 Fraude**

Il est strictement interdit de dupliquer ou contrefaire un billet de quelque manière que ce soit.

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet « Collection » ou un billet « Spectacle et concert » et/ou utiliserait desdits billets contrefaits s'exposerait à des poursuites pénales.

Le Centre Pompidou refusera l'accès au site à tout porteur d'un billet « Collection » ou « Spectacle et concert » comportant un code-barres qui aurait déjà été scanné.



En cas de fraude avérée sur la carte d'adhésion (identité différente de celle indiquée sur la carte d'adhésion sans déclaration de perte de la part du titulaire), le Centre Pompidou se réserve le droit de suspendre ou de désactiver la carte d'adhésion en question. Aucun remboursement de toute ou partie ne sera effectué.

En cas de non-respect du règlement de visite, le Centre Pompidou se réserve le droit de désactiver la carte d'adhésion, sans qu'aucun remboursement ne soit dû pour la période de validité non utilisée.

### **5.5 Perte et vol**

Le Centre Pompidou décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du billet « Collection », du billet « Spectacle et concert » ou de cartes d'adhésion, y compris dans l'enceinte du site concerné.

En cas de vol ou de perte de la carte d'adhésion, le bénéficiaire doit contacter le Centre Pompidou afin de désactiver sa carte d'adhésion perdue par email à [contact.adherent@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact.adherent@contact-centrepompidou.fr).

En cas de vol d'une carte d'adhésion, la délivrance d'un duplicata de la carte d'adhésion sera gratuite uniquement sur présentation du récépissé de dépôt de plainte émis par un commissariat de police.

Dans tout autre cas, la délivrance d'un duplicata de la carte d'adhésion est possible. Son coût est de 5€.

### **5.6 Audiophones pour les groupes**

Des audiophones sont mis à disposition des groupes adultes à titre gracieux et sous réserve de disponibilité. Le responsable du groupe est le garant du matériel prêté. Il est responsable de l'emprunt et de la restitution du matériel dans de bonnes conditions.

### **5.7 Usage des escaliers mécaniques et des ascenseurs pour les groupes**

L'usage des escaliers mécaniques est interdit aux élèves de la maternelle à la classe de CE1 incluse pour raison de sécurité.

Il est recommandé de prendre les ascenseurs en respectant les limitations d'effectif et de poids indiqués.

Avant d'emprunter les escaliers mécaniques :

- Vérifier que les lacets des chaussures sont bien noués ;
- Scinder le groupe en autant de sous-groupes que d'accompagnateurs : l'accompagnateur est responsable du sous-groupe dans les escaliers mécaniques ;
- Espacer les départs dans sous-groupes dans les escaliers mécaniques.

Dans les escaliers mécaniques :

- Tenir la main courante ;
- Ne pas frotter les chaussures contre les plinthes ;
- Ne pas chahuter ni courir dans les escaliers mécaniques ;
- Ne pas emprunter les escaliers mécaniques à contre-sens ;
- Ne pas s'asseoir sur les marches ni sur les mains courantes ;
- Ne pas stationner sur les paliers des escaliers mécaniques.

## **Article 6 : Obligations du Client**

La revente par des personnes morales desdits billets est autorisée à condition de respecter leur valeur faciale à laquelle il est possible d'ajouter des frais de gestion et/ou de services distincts mais sous réserve d'en informer de manière claire et compréhensible les clients finaux.

Les personnes morales achetant des billets en nombre sont tenues de délivrer les informations suivantes aux visiteurs auxquels elles revendent ces billets : jours et horaires d'ouverture du Centre Pompidou et de ses espaces, ses





conditions tarifaires et son règlement de visite. Ces informations sont disponibles sur le site internet [www.centrepompidou.fr](http://www.centrepompidou.fr) ou peuvent être délivrées par email auprès de [billetsennombre@contact-centrepompidou.fr](mailto:billetsennombre@contact-centrepompidou.fr).

Les billets « Collection » sont utilisables par les visiteurs individuels uniquement.

Concernant les cartes adhésion, la revente est autorisée par les personnes morales à condition que le prix de vente ne dépasse pas le prix d'achat.

## **Article 7 : Demande d'annulation et de remboursement**

**7.1** Conformément à l'article L 221-28 du code de la Consommation, la vente de produits de billetterie pour un musée ou à de prestations liées à celui-ci est assimilée à une prestation de services de loisirs et n'ouvre à aucun droit à un délai de rétractation.

**7.2** Les billets « Collection », et « Spectacle et concert » et les cartes d'adhésion achetés ne sont ni remboursables ni repris.

## **Article 8 : Modification et annulation de la part du Centre Pompidou**

Le Centre Pompidou se réserve le droit de modifier ses Prestations dès lors que toutes les conditions ne sont pas réunies pour proposer ces dernières telles qu'elles étaient prévues.

A l'exception des cas de force majeure rendant impossible l'exécution par le Centre Pompidou de ses obligations, en cas d'annulation par le Centre Pompidou de la Prestation et sur demande du Client, le Centre Pompidou s'engage si possible à lui proposer le report de la prestation concernée. Si le report est impossible, le Client pourra être remboursé. Il devra en faire la demande dans un délai de trois mois à compter de la date d'annulation ou de modification sur présentation du billet et de ses coordonnées bancaires (Relevé d'Identité Bancaire ou numéro de carte bancaire avec sa date d'expiration), à l'exclusion de tout autre dédommagement ou indemnité quelconque par mail : [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

ou par courrier adressé à :

Service de développement des publics / Annulation

Direction des Publics

Centre Pompidou

4 rue Brantôme

75191 Paris Cedex 04

## **Article 9 : Responsabilité**

Le Centre Pompidou ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les produits de billetterie qui serait imputable soit au fait du Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 10 des présentes conditions générales de vente et d'utilisation.

La responsabilité du Centre Pompidou ne saurait être engagée par le Client en cas de différent de toute nature avec ses propres clients, le Client demeurant responsable du règlement de tout litige ou de toute réclamation émanant de ses propres clients.

Ce dernier s'engage à ne pas faire mention du Centre Pompidou dans ses propres conditions générales de vente.

## **Article 10 : Force majeure**

Le Client et le Centre Pompidou ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure considéré comme tel par la jurisprudence et les tribunaux français.



## Article 11 : Protection des données personnelles - Droit d'accès au fichier

Les informations nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement des commandes ainsi qu'à l'édition des billets, des cartes d'adhésion et des factures.

Les données personnelles fournies par le Client pour lui-même ou le compte d'un bénéficiaire sont traitées par le Centre Pompidou dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles issues de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite « Informatique et Liberté » :

- le Client est informé que ce traitement autorisé d'informations a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL
- le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Il pourra exercer ce droit auprès du Centre Pompidou en envoyant un courrier en ce sens auquel il joindra un justificatif de son identité (photocopie d'une pièce d'identité) à l'adresse suivante :

Par courrier :

Service de développement des publics / CNIL

Direction des Publics

Centre Pompidou

4 rue Brantôme

75191 Paris Cedex 04

Par mail :

[contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

Le Client pour lui-même ou le compte d'un bénéficiaire concerné peut consentir au moment de la collecte de ses informations personnelles à recevoir des lettres d'information sur l'actualité des expositions, les événements et les offres promotionnelles éditées par le Centre Pompidou. Pour cela, il lui suffit de cocher la case correspondante. Par la suite, conformément à la réglementation en vigueur, il peut à tout moment demander sa désinscription des fichiers du Centre Pompidou soit :

- en cliquant sur le lien de désabonnement situé en pied de page de la newsletter ou de l'emailing.
- ou en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

Il est entendu que lorsque le Client agit pour le compte d'un bénéficiaire, il s'engage à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du Traitement réalisé au titre de ces conditions générales de vente et d'utilisation.

## Article 12 : Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente établies en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

1. En cas de litige, le consommateur s'adressera en priorité au Centre Pompidou pour obtenir une solution amiable via l'adresse suivante : [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)
2. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir au service de médiation proposé par Le Centre Pompidou.

>> Le médiateur proposé est l'AMIDIF (Association des Médiateurs Indépendants d'Ile de France). Pour déposer une réclamation, veuillez le contacter via les coordonnées ci-dessous. Cet organisme pourra également répondre à vos questions relatives à la procédure elle-même.

AMIDIF\* (Association des Médiateurs Indépendants d'Ile de France), 1 place de Fleurus, 77 100 Meaux. Adresse mail du Président de l'association : [jnbernini@gmail.com](mailto:jnbernini@gmail.com)



>> Pour déposer votre réclamation, vous pouvez également passer par la Plateforme de Règlements des litiges en ligne de la Commission européenne : [Cliquez ici](#).

*\*Ce médiateur fait partie de la liste nationale des médiateurs qui respectent les conditions de qualité obligatoires établies par la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation*

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents.



# General conditions of sale and use of ticketing products sold to professionals

Updated on September 25, 2024

These general conditions of sale (hereinafter "General Conditions") apply between:

**The Georges Pompidou National Centre of Art and Culture**, a public cultural institution

Whose registered office is at 75191 Paris Cedex 04.

SIRET identification number: 18004602100028

VAT number: FR74 180 046 021

Email: [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

Website: [www.centrepompidou.fr](http://www.centrepompidou.fr)

Telephone: 01 44 78 12 33

AND

**Any legal person making a purchase** or an order (hereinafter a "Customer") of individual tickets sold in bulk ("Collection" and "Shows and Concerts"), membership cards or dated services for groups.

The Customer acknowledges having read these general conditions of sale prior to the validation of his order or purchase. The validation of the order implies unreserved acceptance of the general conditions of sale and use by the Customer. The applicable general conditions of sale and use are those in force on the day of the Order.

The Centre Pompidou reserves the right to modify these general conditions at any time.

## Article 1: Characteristics of products sold to professionals

### 1.1 The "Collection" and "Show and Concert" tickets sold in bulk

The individual ticketing products offered within the framework of the bulk sale are:

- the "Collection" ticket, undated and valid for 12 months from the date of purchase,
- the "Show and Concert" ticket, dated and valid for a specific session.

These ticketing products are sold in bulk, i.e. the Customer issues a request for a certain number of units, in a single order, giving rise to a discount. For "Collection" tickets, the discount is based on the volume of tickets ordered. The discount on the "Show and Concert" tickets is subject to the purchase of a minimum amount of tickets.

### 1.2 Dated services for groups

- **Guided tour**

There are 2 guided tours conducted by a Centre Pompidou lecturer:

- Visit of the permanent collections of the Centre Pompidou
- Visit of the exhibitions of the Centre Pompidou



Guided tours are offered, subject to availability and the number of available places, in several languages: French, English, German, Spanish and Italian.

Groups are made up of 2 to 25 people.

- **Self-Guided Tour**

There are 2 spaces in which Self-Guided Tours can take place:

- Visit of the permanent collections of the Centre Pompidou
- Visit of the exhibitions of the Centre Pompidou

Groups contain 2 to 25 people.

- **Show and concert**

Sessions reserved for school children, social field and accessibility, coming in groups, are proposed for certain shows and concerts. For these sessions only, free admission is offered to accompanying persons (1 for 10 participants).

### **1.3 Membership cards**

These general conditions apply to the sale of membership formulas offered by the Centre Pompidou within the framework of its "POP" membership programme to intermediaries and/or professional relays.

There are different types of membership formulas:

- Solo 1 year
- Duo 1 year

The different membership formulas give entitlement to a range of benefits and reductions. To benefit from them, the Centre Pompidou reserves the right to check the valid membership card.

In the case of a Duo 1 year formula, the membership card in the name of the principal holder makes it possible to come accompanied by a person who can change for each visit.

The Solo 1 year and Duo 1 year formulas are valid for one year from date to date from the purchase date by default, or from the date selected by the customer at the time of purchase.

## **Article 2: Order and purchase procedures**

### **2.1 The "Collection " and "Show and Concert" tickets**

A minimum of 20 "Collection" tickets and 10 "Show and Concert" tickets per order is mandatory.

The bulk booking of tickets is done exclusively by telephone on + 33 (0)1 44 78 12 33 or by email to: [billetsennombre@contact-centrepompidou.fr](mailto:billetsennombre@contact-centrepompidou.fr) from Monday to Friday (excluding public holidays) from 9 am to 7 pm.

A confirmation email is sent to the Customer inviting him to create a personal space on the online ticket office reserved for professionals of the Centre Pompidou. This email indicates the total amount to be paid (ticket prices as well as postage costs if sent by post).

The Customer has the choice either to directly pay his order or to pay it within one month from receipt of the confirmation email. Any order not paid within this period will be considered cancelled.

The "Collection" and "Show and Concert" tickets and membership cards can be purchased online on the site [professionnels.billetterie.centrepompidou.fr](http://professionnels.billetterie.centrepompidou.fr). In this case, it is a firm purchase by credit card.

### **2.2 Dated services for groups**

A booking request is mandatory for dated Services for groups. Any group arriving spontaneously at the Centre Pompidou without a booking may be refused. Any group showing up with individual tickets instead of a group ticket may also be refused.



State schools and those in the social and accessibility fields enjoy free admission for all these Services. Booking and confirmation remain mandatory, including for free visits.

With the exception of shows and concerts, bookings are made by telephone on +33 1 44 78 12 57 Monday to Friday (excluding public holidays) from 9:00 am to 7:00 pm. Self-guided and guided tours can also be booked on the [professionnels.billetterie.centrepompidou.fr](http://professionnels.billetterie.centrepompidou.fr) website. An email confirming the booking is sent to the Customer.

For shows and concerts, bookings are made by telephone on +33 1 44 78 14 08 Monday to Saturday (excluding public holidays) from 9:00 am to 7:00 pm.

For Guided Tours, bookings must be made at least 35 days before the date of the Service and paid by the Customer at least 28 days before the date of the Service in order to be confirmed. In the specific case of free Guided Tours, bookings and confirmations must be made at least 28 days before the date of the Service.

For Workshops, bookings must be made at least 28 days before the date of the Service in order to be confirmed.

For Self-guided Tours, bookings and payment must be made at least 1 day before the date of the Service in order for the booking to be confirmed. Booking confirmation is also required for free visits.

Before paying for the Service, the Customer may change the date and group size for Guided and Self-guided Tours, depending on the time slots available.

For the "Shows and Concerts" Service intended for school groups and those in the social and accessibility fields, bookings must be paid by the Customer at the latest 30 days before the day of the service in order to be confirmed. Bookings made less than 30 days before the date of the Service must be paid by the Customer at the time of booking.

If payment (for paid visits) or confirmation (for free visits) of the Service is not received by the deadline specified above, the reservation will be automatically cancelled. Payments via purchase order must also respect these time limits.

Once the Service is paid or confirmed, the Customer receives their ticket by email via a link to download it from their personal online space. A single ticket is issued for the entire group.

After payment has been received, no modification (group size, date, etc.) can be made to the Service. No refund is due if the Customer cancels the Service after payment.

Receipt of a payment order represents a payment obligation.

## **2.3 Membership cards**

### **Membership cards sold in bulk can be purchased:**

- on site in the Memberships area: this option is available only to structures previously referenced by the Centre Pompidou Public Development Department. To be referenced, send your request by email to [collectivites@centrepompidou.fr](mailto:collectivites@centrepompidou.fr) or by telephone on + 33 (0)1 44 78 14 63. One of the members of the referenced structure can join on the spot by presenting the membership form completed, stamped and signed by his structure. The membership card is delivered directly after the purchase at the cash desk. There is no minimum order quantity for on-site purchases;

- by letter: this option is only available for communities, works councils, associations, group of friends or similar structures. A request must be sent to the postal address: Service du développement des publics – Centre Pompidou 75191 Paris Cedex 04. A form must then be completed by the applicant and returned to the Centre Pompidou along with the payment. There is no minimum order quantity for mail purchases;

- online: a minimum of 7 membership cards per order is mandatory. The Customer must go to the site [professionnels.billetterie.centrepompidou.fr](http://professionnels.billetterie.centrepompidou.fr) and choose a membership formula and indicate the quantities. He must then login to his personal space or create an account. The Customer then makes the payment. A confirmation email is sent to the Customer.



## **Article 3: Prices, discounts and payment methods**

### **3.1 "Collection" tickets**

The price applied to bulk purchases of tickets is the full price of the "Collection" ticket (excluding any discount or free admission), in force on the date of the purchase or order.

The price of the ticket (face value) is indicated in Euros, all taxes and management fees included.

No right to a reduction or free admission is applicable to tickets sold in bulk.

The bulk purchase of tickets gives entitlement to the following discounts applied to the order, based on the rates in force:

- From 20 to 99 tickets purchased in a single order: a discount of 15% will be applied to the entire order;
- From 100 to 249 tickets purchased in a single order: a discount of 20% will be applied to the entire order;
- From 250 to 499 tickets purchased in a single order: a discount of 30% will be applied to the entire order;
- From 500 tickets purchased in a single order: a discount of 35% will be applied to the entire order.

These discounts are applied to the order and can in no case apply retroactively taking several previous orders into account.

All orders, whatever their origin, are payable in Euros.

The Centre Pompidou reserves the right to change the price of "Collection" tickets, as well as the discount levels at any time, subject to general information on the Centre Pompidou website at least 15 days before the date of effect.

The payment methods accepted for bulk sales of "Collection" tickets are as follows:

- By credit card (within the limit of 1,500 €, according to Instruction No. 05-036-A8-K1-M of September 1, 2005 of Article 1341 of the Civil Code);
- By bank or postal cheque;
- By bank transfer.

Any method of payment not provided for in these general conditions will be refused by the Centre Pompidou.

### **3.2 "Show and concert" tickets**

For "Show and Concert" tickets, the price of the ticket (face value) is indicated in Euros, all taxes and management fees included.

No right to a reduction or free admission is applicable to tickets sold in bulk.

The bulk purchase of tickets gives entitlement to the following reduced rates:

- For shows of tariff category A: 14 € instead of 18 €
- For shows of tariff category B: 11 € instead of 14 €

For customers eligible for the "Universities" rate, the single reduced rate is 8 € for shows of tariff category A and B. Persons eligible for the "Universities" rate are relays of structures whose beneficiaries are students, such as student associations, CROUS, student mutuals, etc.

For customers eligible for the "School, social field and accessibility" rate, the single reduced rate is 5 € for shows of tariff category A and B. Persons eligible for the "School, social field and accessibility" rate are relays of schools or social or accessibility structures. These relays must be identified in advance and qualified in the ticketing tool of the Centre Pompidou.

The payment methods accepted for bulk sales of tickets are as follows:

- By credit card (within the limit of 1,500 €, according to Instruction No. 05-036-A8-K1-M of September 1, 2005 of Article 1341 of the Civil Code);
- By bank or postal cheque;
- By bank transfer.



Any method of payment not provided for in these general conditions will be refused by the Centre Pompidou.

### **3.3 Dated services for groups**

Concerning group services, applied rates are attached to these general conditions of sale.

The price is based on a package that includes entrance fees for each group member, booking fees and lecturer fees, for the entire group.

The price of the Self-Guided Tour is based on a package that includes entrance fees for each group member, booking fees and the right to speak, for the entire group.

Audiophones are provided free of charge to adult groups, subject to availability.

The payment methods accepted for bulk sales of tickets are as follows:

- By credit card (within the limit of 1,500 €, according to Instruction No. 05-036-A8-K1-M of September 1, 2005 of Article 1341 of the Civil Code);
- By bank or postal cheque;
- By bank transfer.

### **3.4 Membership cards**

For membership cards, the prices of the four formulas are as follows:

- Solo 1 year formula: 40 €
- Duo 1 year formula: 69 €

These discounts are applied:

- on site in the Membership area: the payment is made by credit card or cash.
- by letter: the payment is made only by cheque or bank transfer.
- online: for any purchase with a minimum of 7 membership cards on the online ticket office reserved for professionals of the Centre Pompidou. The payment is made only by credit card (within the limit of 1,500 €, according to Instruction No. 05-036-A8-K1-M of September 1, 2005 of Article 1341 of the Civil Code);

## **Article 4: Obtaining tickets and membership cards**

### **4.1 "Collection" and "Show and Concert" tickets**

Bulk purchases of "Collection" and "Show and Concert" tickets are available:

- in e-ticket format, printable by the Customer via his personal space or downloadable on mobile phone upon confirmation of the payment of his order;
- in thermal format and delivered by post, only for "Collection" tickets

The costs of sending tickets by post are borne by the Customer and amount to: 11 € (eleven Euros), for Metropolitan France and 21 € (twenty-one Euros) for other countries. Postage costs are paid when the tickets are purchased.

Upon receipt of the tickets, the buyer is required to check the number and condition of the tickets.

Whatever their format, tickets are always accompanied by an order summary. An invoice can be sent to the customer upon request.

### **4.2 Dated services for groups**

Group tickets are issued in e-ticket format : they can be printed by the Customer and are also accessible from their mobile phone via their personal space, as soon as the payment is confirmed.

### **4.3 Membership cards**

Membership cards are available:





- on site in the Memberships area: the membership card is delivered directly after the purchase at the cash desk.
- by letter: Upon receipt of payment, the Centre Pompidou sends all the membership formulas to the Customer, at its expense, within 21 days. Membership cards are always accompanied by an order summary. An invoice can be sent to the Customer upon request.
- online: following the online payment made by the Customer, the Centre Pompidou sends the membership cards to the Customer, at its expense, within 7 days. Membership cards are always accompanied by an order summary. An invoice can be sent to the Customer upon request.

## **Article 5: Conditions of use of tickets and membership cards**

### **5.1 Access control for "Collection" and "Show and Concert" tickets**

"Collection" and "Show and Concert" tickets give access to the Centre Pompidou priority queue reserved for visitors with tickets.

Under no circumstances may legal entities reselling tickets purchased in bulk use the mention "no queue".

All tickets are systematically checked at the entrance of the site. This check consists of a scan of the bar code shown on the ticket. It can be presented in mobile format or e-ticket format.

The ticket must be kept until the end of the visit for the "Collection" and "Show and Concert" tickets or the session for the "Show and concert" ticket, and may be subject to a control at any time.

Non-thermal tickets must be presented either on mobile phone or printed on white A4 paper with a bar code and perfectly legible information. Any partially printed, stained, damaged or illegible ticket will not be accepted.

In case of non-compliance with one of the conditions set out in this article, the Centre Pompidou reserves the right to refuse access to the visit.

### **5.2 Access control and delays for dated services to groups**

#### **- Access control**

All tickets are systematically checked at the entrance of the site. This check consists of a scan of the bar code shown on the ticket.

The ticket must be kept until the end of the Service and can be checked at any time.

Non-thermal tickets must be presented either on the Customer's mobile phone or printed on white A4 paper with a bar code and perfectly legible information. Any partially printed, stained, damaged or illegible ticket will not be accepted.

The size of each group must respect the number of people indicated on the booking confirmation. School groups must also respect the minimum number of accompanying adults required.

In case of non-compliance with one of the conditions set out in this article, the Centre Pompidou reserves the right to refuse access to the Service.

The dated services for groups are conducted by a group leader who undertakes to enforce all the rules of the Centre Pompidou which are published on the institution's website. Group visitors should in no way disturb other visitors. Any waiting times for groups in the museum's interior spaces must be calm.

The group is asked to wait in the area dedicated to waiting groups, except for groups benefiting from "Live show" tickets which go directly to the Petite Salle or Grande Salle.

Group leaders or persons exercising the right to speak for the group must present themselves at least 30 minutes before the visit time at the group reception, with the ticket.

#### **- Delays for groups "with lecturer"**

If the group is late, the Centre Pompidou will shorten the Service by a period equivalent to the delay. The tour will therefore not be complete and the time at which the visit ends will remain the same. For any delay of the group of more than 20 minutes in relation to the visit time indicated on the ticket (when the person in charge presents himself



at the group reception), the museum reserves the right not to perform the Service without the Customer being able to request a refund of the amount paid.

In the event of a delay of more than 20 minutes of the Centre Pompidou lecturer, from 11a.m the group will be able to access the space chosen in advance and a new tour slot will be offered free of charge.

### **5.3 Access control for membership cards:**

The membership card gives access to the Centre Pompidou priority queue reserved for members of the Centre Pompidou.

All membership cards are systematically checked at the entrance to the site. This check consists of a scan of the bar code shown on the membership card.

The membership card of the Centre Pompidou is strictly personal. It cannot be lent or exchanged. Only holders of the valid membership card will have free access to the Centre Pompidou and special benefits for members. The Centre Pompidou reserves the right to ask the Customer for an additional identity document at the level of access control.

If they forget their membership card, members can obtain an exonerated "Collection" ticket directly from the Memberships area. This benefit is offered only once per membership period - the ticket produced in this way is nominative.

### **5.4 Fraud**

It is strictly forbidden to duplicate or counterfeit a ticket in any way.

Anyone who illegally reproduces a "Collection" ticket" or a "Show and Concert" ticket and/or who uses such counterfeit tickets may be liable to criminal prosecution.

The Centre Pompidou will refuse access to the site to any bearer of a "Collection" or "Show and Concert" ticket with a bar code that has already been scanned.

In case of proven fraud on the membership card (identity different from that indicated on the membership card without declaration of loss by the holder), the Centre Pompidou reserves the right to suspend or deactivate the membership card in question. No full or partial refund will be made.

In case of non-compliance with the visit regulations, the Centre Pompidou reserves the right to deactivate the membership card, without any refund being due for the period of validity not used.

### **5.5 Loss and theft**

The Centre Pompidou declines any responsibility in the event of loss or theft of the "Collection" ticket, the "Show and Concert" ticket or membership cards, including inside the site concerned.

In case of theft or loss of the membership card, the beneficiary must contact the Centre Pompidou to disable his lost membership card by email to [contact.adherent@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact.adherent@contact-centrepompidou.fr) .

In case of theft of a membership card, the issue of a duplicate will be free only upon presentation of the receipt of filing of a complaint issued by a police station.

In any other case, the issue of a duplicate of the membership card is possible. It costs 5 €.

### **5.6 Headsets for groups**

A headset visit system is available for adult groups free of charge and subject to availability.

The group leader is responsible for the equipment loaned (borrowing and returning the equipment under good conditions).

### **5.7 Use of escalators and elevators**



The use of any escalators in the building is prohibited for students from kindergarten to CE1 included (7-8 years old) for safety reasons. It is recommended to use the elevators within the specified manning and weight limits.

Before taking the escalators:

- Check that all shoes are tied properly;
- Divide the group into as many subgroups as there are escorts: the escort is responsible for the subgroup in the escalators;
- Space the departures in sub-groups in the escalators.

While in the escalators:

- Hold the handrail;
- Do not rub shoes against baseboards;
- Do not heckle or run on escalators;
- Do not use escalators in the opposite direction;
- Do not sit on steps or handrails;
- Do not park on escalator landings.

## **Article 6: Customer's obligations**

The resale of said tickets by legal persons is authorised on the condition of respecting their face value to which it is possible to add management fees and/or costs of separate services, provided that the end customers are clearly and comprehensibly informed.

Legal persons purchasing tickets in bulk are required to deliver the following information to visitors to whom they resell these tickets: opening days and times of the Centre Pompidou and its spaces, its price conditions and visit regulations. This information is available on the website [www.centrepompidou.fr](http://www.centrepompidou.fr) or can be delivered by email by contacting [billetsennombre@contact-centrepompidou.fr](mailto:billetsennombre@contact-centrepompidou.fr).

"Collection" tickets are available for individual visitors only.

Regarding membership cards, resale is authorised by legal persons provided that the selling price does not exceed the purchase price.

## **Article 7: Request for cancellation and refund**

**7.1** In accordance with Article L 221-28 of the Consumer Code, the sale of ticketing products for a museum or related services is considered a provision of recreational services and does give entitlement to any withdrawal period.

**7.2** "Collection" and "Show and Concert" tickets and membership cards cannot be refunded or returned.

## **Article 8: Modification and cancellation by the Centre Pompidou**

The Centre Pompidou reserves the right to modify its Services when all the conditions to offer them as planned are not met.

With the exception of cases of force majeure making it impossible for the Centre Pompidou to fulfil its obligations, in case of cancellation of the Service by the Centre Pompidou and at the Customer's request, the Centre Pompidou undertakes, if possible, to propose the postponement of the Service concerned. If postponement is impossible, the Customer may be refunded. He must make the request within three months from the date of cancellation or modification on presentation of the ticket and his bank details (bank account statement or credit card number with its expiry date), to the exclusion of any other compensation, by sending an email to: [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

or by letter sent to:

Public Development Department / Cancellation

Public Division



Centre Pompidou  
4 rue Brantôme  
75191 Paris Cedex 04

## **Article 9: Liability**

The Centre Pompidou may in no event be held liable for any non-performance or poor performance of the services to which ticketing products give entitlement and which is attributable either to the Customer or due to an unforeseeable and insurmountable event affecting a third party, or a case of force majeure as defined in Article 10 of these general conditions of sale and use.

The Centre Pompidou cannot be held liable by the Customer for any dispute of any kind with his own customers. The Customer remains responsible for the settlement of any dispute or claim by his own customers.

The Customer undertakes not to mention the Centre Pompidou in his own general conditions of sale.

## **Article 10: Force majeure**

The Customer and the Centre Pompidou cannot be held responsible for any non-performance resulting from a case of force majeure as defined by French case law and courts.

## **Article 11: Protection of personal data - Right of access to the file**

The personal information requested from the Customer is necessary to process orders and to issue tickets, membership cards and invoices.

The personal data provided by the Customer for himself or on behalf of a beneficiary is processed by the Centre Pompidou in accordance with the legal provisions relating to the protection of personal data of the "Computers and Freedoms" Law No. 78-17 of January 6, 1978:

- the Customer is informed that this authorised processing of information has been declared to the French data protection authority (CNIL)
- at all times, the Customer has a right to access, modify, rectify and delete his personal information. He can exercise this right with the Centre Pompidou by sending his request by letter, attaching proof of his identity (photocopy of an identity document) to the following address:

By letter:

Public Development Department / CNIL

Public Division

Centre Pompidou

4 rue Brantôme

75191 Paris Cedex 04

By email:

[contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)

The Customer for himself or on behalf of a beneficiary concerned may agree at the time of collection of his personal information to receive newsletters on the latest exhibitions, events and promotional offers published by the Centre Pompidou. To do so, he must simply check the corresponding box. Subsequently, in accordance with the regulations in force, he may at any time ask to unsubscribe from the Centre Pompidou's files:

- either by clicking on the unsubscribe link located at the bottom of the newsletter or email,
- or by sending an email to the following address: [contact@contact-centrepompidou.fr](mailto:contact@contact-centrepompidou.fr)



It is understood that when the Customer acts on behalf of a beneficiary, he undertakes to collect and process any personal data in accordance with any regulations in force applicable to the processing of this data, and in particular Law No. 78-17 of January 6, 1978 as amended. Under this law, the Customer is responsible for the Processing performed under these general conditions of sale and use.

## **Article 12: Dispute settlement**

These general conditions of sale and use, as well as any order placed by the Customer, are governed by French law. In the event of a dispute, the Centre Pompidou and the Customer agree to refer the matter to the competent French courts only after having exhausted all conciliation procedures.