

Conditions générales de vente

Article 1 : Introduction

Les conditions générales de vente détaillées ci-dessous régissent les relations contractuelles entre :

■ L'École du Louvre, établissement public administratif créé par le décret n°97-1085 du 25 novembre 1997, sise Palais du Louvre, Porte Jaujard, Place du Carrousel, 75038 Paris cedex 01, Siret : 197 546 872 00015
Contrat commerçant : 2358961

■ et tout utilisateur du portail en ligne de l'École du Louvre (auditeurs.ecoledulouvre.fr) (ci-après désigné « Utilisateur ») désireux d'effectuer une inscription à un ou plusieurs cours en ligne.

Article 2 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent, de plein droit et sans restriction, à toutes les transactions effectuées sur le portail en ligne de l'École du Louvre et sont valables dès le moment où elles sont activées (via une alimentation du panier).

Les présentes conditions générales de ventes sont modifiables par l'École du Louvre à tout moment sans préavis.

L'Utilisateur déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes conditions générales de vente avant d'entamer le processus d'inscription et de paiement en ligne. L'acceptation des conditions générales de vente, en cochant la case « J'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de vente » permet à l'Utilisateur de valider sa transaction.

Article 3 : Disponibilité des places dans les cours

Sur le portail, les inscriptions sont proposées dans la limite des places disponibles pour chacun des cours ouverts à l'inscription en ligne.

En cas d'annulation ou de suppression d'un cours de l'École du Louvre, si le paiement est déjà intervenu, l'École du Louvre s'engage à rembourser l'Utilisateur par virement bancaire dans les trente (30) jours du paiement des sommes versées, sous réserve que l'Utilisateur concerné lui ait fourni un RIB. Par « cours », on entend un enseignement dispensé pendant plusieurs séances.

En cas de report d'une ou plusieurs séances d'un cours, l'Utilisateur ne pourra prétendre à aucun dédommagement par l'École du Louvre.

Article 4 : Tarifs

Tous les tarifs applicables sont votés par le Conseil d'administration de l'École du Louvre et indiqués dans les différents programmes. Ils sont exprimés en euros nets de taxes et sont consultables à partir du portail en ligne sur chaque page d'accueil des types d'enseignement.

Tarifs réduits

Le tarif réduit s'applique aux bénéficiaires pour une inscription à tout cours (à l'exclusion des travaux dirigés devant les œuvres), sous réserve de la production d'un justificatif selon les modalités suivantes :

- **s'il a moins de 26 ans** (au 31/12 de l'année de la première séance de chaque cours) : une pièce d'identité ;
- **s'il a moins de 18 ans** (au 31/12 de l'année de la première séance de chaque cours) : une pièce d'identité et une autorisation parentale signée par un représentant légal (attention : les auditeurs doivent obligatoirement être âgés de 15 ans minimum au 01/09 de l'année en cours) ;
- **s'il est demandeur d'emploi** : une attestation nominative de demandeur d'emploi datant de moins de six (6) mois à la date de l'inscription ;
- **s'il est bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA)** : une attestation nominative de bénéficiaire du RSA datant de moins de six (6) mois à la date de l'inscription ;
- **s'il est bénéficiaire de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)** : une attestation nominative de bénéficiaire de l'AAH datant de moins de six (6) mois à la date de l'inscription.

Les justificatifs doivent être téléchargés par l'Utilisateur (au format PDF ou JPEG) dans l'écran de validation du panier avant la fin de la transaction. Ils feront l'objet d'une vérification de leur conformité par les services de l'École du Louvre. Dans le cas où le justificatif ne serait pas recevable, un courriel serait adressé à l'Utilisateur concerné, à charge pour lui de produire un justificatif valable dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi du courriel ou de compléter son paiement par un chèque bancaire (payable dans une banque française) du montant de la différence entre le tarif réduit et le plein tarif (le tarif réduit dégressif et le plein tarif dégressif, le cas échéant) établi à l'ordre de la Régie de l'École du Louvre ; ces éléments accompagnés d'un courrier indiquant le cycle choisi, ses nom et prénom(s) seront envoyés à l'adresse suivante :

École du Louvre

[précision du type d'enseignement : histoire de l'art et des civilisations (HIST), initiation à l'histoire de l'art (INIT), cours d'été (ETE), cycles découverte (DECOUV), junior classes (JUNIOR) ou cours en régions (nom de la ville + libellé du cycle)]
Palais du Louvre, Porte Jaujard, Place du Carrousel
75038 Paris cedex 01.

Dans le cas où l'Utilisateur ne respecterait pas cette obligation, il conserverait le bénéfice de la réservation de sa place mais sa carte d'auditeur ne lui serait pas envoyée et il ne pourrait avoir accès aux cours, sans qu'il puisse prétendre à aucun dédommagement ni aucun remboursement. L'encaissement par l'École du Louvre du complément acquitté par l'Utilisateur permettra toutefois de régulariser sa situation et de déclencher l'envoi de sa carte.

Article 5 : Cartes d'auditeur

L'accès aux cours (pour chaque séance) est conditionné à la présentation d'une carte d'auditeur par l'Utilisateur inscrit, carte personnelle et nominative délivrée par l'École du Louvre, en cours de validité. Cette carte est envoyée par courrier postal à l'Utilisateur, après que son inscription et son paiement ont été vérifiés par les services de l'École du Louvre. L'Utilisateur est informé que le processus de vérification peut prendre plusieurs jours.

En cas d'un ajout de cours d'histoire de l'art et des civilisations (hors travaux dirigés devant les œuvres) après une première inscription validée, une nouvelle carte sera adressée à l'Utilisateur ; ce dernier s'engage à restituer la précédente dans les plus brefs délais.

Toute perte ou vol de carte devra être déclarée à l'École du Louvre dès sa survenance. Une nouvelle carte sera adressée à l'Utilisateur en contrepartie du paiement par chèque bancaire établi à l'ordre de la Régie de l'École du Louvre de la somme de dix (10) euros.

Article 6 : Inscriptions/Transactions

Pour s'inscrire à un cours, l'Utilisateur doit procéder à une transaction, chaque transaction répondant au respect du processus suivant :

- accéder au portail sur la page : auditeurs.ecoledulouvre.fr ;
- sélectionner dans le catalogue le ou les cours souhaités ;
- s'identifier ou créer un compte et, le cas échéant, télécharger une photo ;
- réserver une place par cours et créer un panier ;
- télécharger les justificatifs en cas de tarif réduit ;
- accepter les présentes conditions générales de vente ;
- régler la transaction par carte bancaire en s'authentifiant, le cas échéant, selon la norme 3D-Secure par la saisie du code transmis par sa banque.

Chaque transaction ne peut concerner :

- qu'un seul Utilisateur (pas d'inscription couplée possible) ;
- qu'un seul type d'enseignement : histoire de l'art et des civilisations (HIST), initiation à l'histoire de l'art (INIT), cours d'été (ETE), cycles découverte (DECOUV), junior classes (JUNIOR) ou cours en régions (REGION).

Préalablement à toute transaction en vue d'une inscription, l'Utilisateur doit s'identifier en utilisant son numéro d'auditeur personnel (XXAUDXXXXX), s'il en possède un, ou activer la création d'un compte. Un compte définitif lui sera alors affecté et son numéro d'auditeur transmis à l'issue de la transaction.

Tout nouveau compte, pour être complet et valide, nécessite le téléchargement d'une photographie de l'Utilisateur (au format JPG ou PNG), laquelle sera reproduite sur la carte d'auditeur. Ce visuel fera l'objet d'une vérification de sa conformité par les services de l'École du Louvre. Dans le cas où il ne serait pas recevable (faute de netteté, de clarté, etc.), un courriel serait adressé à l'Utilisateur concerné, à charge pour lui de produire une autre photo valable dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'envoi du courriel ; elle devra être transmise en indiquant le cycle choisi, ses nom et prénom(s) :

- par courrier à l'adresse suivante :

École du Louvre

[précision du type d'enseignement : histoire de l'art et des civilisations (HIST), initiation à l'histoire de l'art (INIT), cours d'été (ETE), cycles découverte (DECOUV), junior classes (JUNIOR) ou cours en régions (nom de la ville + libellé du cycle)]
Palais du Louvre, Porte Jaujard, Place du Carrousel
75038 Paris cedex 01.

- par courriel :

- pour les cours d'histoire de l'art et des civilisations (HIST) : cours.annuels@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cours d'initiation à l'histoire de l'art (INIT) : cours.annuels@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cours d'été (ETE) : cours.ete@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cycles découverte (DECOUV) : cycles.decouverte@ecoledulouvre.fr ;
- pour les junior classes (JUNIOR) : junior.classes@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cours en régions (REGION) : cours.regions@ecoledulouvre.fr.

Le délai de déconnexion automatique en cas de cessation d'activité pendant la transaction est fixé à trente (30) minutes.

Toute inscription sera définitive une fois le paiement effectué et confirmé.

Une confirmation d'inscription et de paiement sera également envoyée à l'Utilisateur par courriel immédiatement après la validation de la transaction. La transaction n'engage l'École du Louvre qu'à la réception de cette confirmation.

Les informations contractuelles sont présentées dans la langue du portail en ligne de l'École du Louvre (français). L'École du Louvre se réserve le droit d'annuler toute inscription lorsque les informations transmises par l'Utilisateur sont insuffisantes ou manifestement erronées.

Toute inscription vaut réservation de place. Toute inscription est définitive et ne peut donner lieu à aucun remboursement ou report. Toute inscription est nominative et ne peut être cédée à un tiers.

Aucune inscription en ligne n'est possible au titre de la formation continue ; pour cette dernière, l'Utilisateur doit contacter : formation.continue@ecoledulouvre.fr.

Article 7 : Paiement

Le paiement des inscriptions effectuées via le portail de l'École du Louvre ne peut se faire ni par chèque bancaire, ni par virement, ni par carte bancaire dans les locaux de l'École du Louvre. Le règlement des inscriptions en ligne s'effectue exclusivement au comptant et par carte bancaire (Carte bleue, Visa et MasterCard, E-carte bleue) via le portail en ligne ; l'Utilisateur doit saisir le numéro de sa carte, la date de validité et le cryptogramme visuel dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par SSL). Le serveur sécurisé SSL assure la fiabilité de l'e-commerce en cryptant toutes les données personnelles qui sont indispensables pour traiter les transactions (adresse, courriel, coordonnées bancaires, etc.) au moment de leur saisie. Lors des transferts via internet, il est alors impossible de les lire. Les moyens de cryptographie utilisés ont fait l'objet d'une déclaration auprès des services administratifs du gouvernement français.

Par ailleurs, pour optimiser la sécurité des transactions, l'École du Louvre utilise le système 3D Secure¹ qui nécessite que le porteur de la carte bancaire dispose d'un téléphone portable en état de marche et dont le numéro a été préalablement communiqué à sa banque. En outre, il appartient au porteur de la carte de s'assurer que le plafond de paiements autorisés est compatible avec le montant des droits d'inscription qu'il a à acquitter.

Le débit de la carte est effectué après validation de l'inscription à la condition d'avoir obtenu préalablement l'autorisation de débit du compte de l'Utilisateur auprès des centres de paiement compétents, faute de quoi son inscription ne pourra être prise en compte. Le partenaire prestataire de paiement de l'École du Louvre offre à ce jour l'ensemble des fonctions nécessaires à la gestion d'un service d'acquisition sécurisée de paiements sur Internet. L'intégrité des données échangées est assurée par la procédure d'échange et le scellement des messages par l'utilisation des technologies (SSL et SET). Leur utilisation ne nécessite pas de chargement préalable de logiciel spécifique sur le disque dur de l'Utilisateur. Le système transmet au serveur de ce prestataire les codes réponses conformes à la norme ISO 8583.

Dans le cas d'un accord de la banque (approbation), l'Utilisateur reçoit systématiquement un courriel de confirmation de paiement contenant un ticket de paiement, une fois que son paiement aura été approuvé. Ce reçu électronique a ultérieurement valeur de preuve de l'existence du paiement à la demande de chacune des parties (l'Utilisateur et l'École du Louvre). Les délais d'approbation du paiement varient en fonction du mode de paiement. En aucun cas, l'École du Louvre ne pourra être responsable du délai d'approbation du paiement de l'Utilisateur.

Pour tout incident lors d'une transaction, l'Utilisateur peut contacter :

- pour les cours d'histoire de l'art et des civilisations (HIST) : cours.annuels@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cours d'initiation à l'histoire de l'art (INIT) : cours.annuels@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cours d'été (ETE) : cours.ete@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cycles découverte (DECOUV) : cycles.decouverte@ecoledulouvre.fr ;
- pour les junior classes (JUNIOR) : junior.classes@ecoledulouvre.fr ;
- pour les cours en régions (REGION) : cours.regions@ecoledulouvre.fr.

Article 8 : Absence de droit de rétractation

L'École du Louvre étant un établissement public administratif d'enseignement supérieur du ministère de la Culture, l'inscription payante à un cours de l'École du Louvre en qualité d'auditeur, usager d'un service public, n'ouvre aucun droit au délai de rétractation.

Article 9 : Débit bancaire

En cas de contestation en raison du vol ou de la perte de la carte de paiement, le titulaire de la carte de paiement doit faire immédiatement opposition en appelant le numéro indiqué par l'établissement bancaire émetteur de la carte bancaire. En cas de vol, il doit effectuer un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes et en informer son établissement bancaire.

En cas de contestation en raison d'anomalies constatées par l'Utilisateur sur son relevé de compte, alors qu'il est toujours en possession de sa carte bancaire, l'Utilisateur doit déposer une réclamation auprès de l'établissement bancaire émetteur de la carte de paiement, dès que possible et dans les délais fixés par la loi, de treize (13) mois à compter de la date de débit de l'opération contestée. La réclamation est transmise via le réseau bancaire à l'École du Louvre. Dans le cas d'une réclamation justifiée, l'ordre est donné au teneur de compte de l'École du Louvre d'effectuer le remboursement par un crédit sur le compte bancaire de l'Utilisateur.

¹ 3D Secure est un protocole de sécurité proposé par VISA, MasterCard, le GIE Cartes Bancaires et American Express (carte American Express non utilisable sur le portail de l'École du Louvre) afin d'augmenter le niveau de sécurité des paiements à distance, par l'ajout d'une étape d'authentification assurée par la banque du porteur. Pour y avoir recours, l'Utilisateur doit préalablement avoir transmis son numéro de téléphone mobile (ou à défaut fixe) à sa banque, laquelle active le service.

Article 10 : Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments (textes, commentaires, ouvrages, illustrations, photos, images, données, logos, marques, etc.) du portail en ligne de l'École du Louvre est protégé par des droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant à l'École du Louvre ou à ses partenaires. Il est strictement interdit de reproduire, représenter, copier, (à l'exception d'une reproduction et représentation à titre privé et gratuite dans un cercle de famille) ou modifier, tout élément du portail en ligne de l'École du Louvre sans l'accord préalable écrit de l'École du Louvre et/ou de ses partenaires.

Toute utilisation frauduleuse de tout ou partie du portail en ligne de l'École du Louvre pourra donner lieu à des poursuites judiciaires.

Article 11 : Protection des données personnelles

Conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi n°78-17 modifiée dite « Informatique et Libertés » et de l'article 13 du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (UE) 2016/679 dit RGPD, il convient de signaler que l'École du Louvre (Palais du Louvre, Porte Jaujard, Place du Carrousel, 75001 Paris) recueille et collecte des informations concernant l'Utilisateur, indispensables (nom, prénom(s), adresse postale, courriel, numéro d'auditeur) pour un traitement efficace et un suivi attentif de la commande.

Par la transmission de ces informations, l'Utilisateur accepte leur utilisation par l'École du Louvre pour assurer son inscription, pour lui communiquer par courriel ses accès à l'Extranet et pour le contacter dans le cadre des enseignements dispensés et des actualités pédagogiques.

L'Utilisateur accepte également que ces informations nominatives permettent de tracer son parcours sur le portail en ligne de l'École du Louvre.

Les données confidentielles, détaillées ci-dessus, transmises par l'Utilisateur lors de la commande sont destinées aux services de l'École du Louvre en charge du traitement des données.

Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à des tiers.

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), et à la loi informatique et libertés en date du 6 janvier 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose d'un droit permanent d'accès, de rectification, de modification, de portabilité et de suppression concernant les données qui le concernent. L'Utilisateur peut également s'opposer au traitement de ses données ou en limiter l'usage. À tout moment et sur demande, l'Utilisateur peut effectuer ces démarches en envoyant un courrier au Secrétaire Général, Délégué à la protection des données (DPO) de l'École du Louvre à l'adresse suivante :

École du Louvre, Secrétariat général, DPO
Palais du Louvre,
Porte Jaujard, Place du Carrousel,
75038 Paris cedex 01

L'École du Louvre informe l'Utilisateur qu'il peut s'opposer à l'enregistrement des cookies en configurant son navigateur de façon à interdire leur conservation.

Conformément à l'article 6 du RGPD, en effectuant une transaction d'inscription et de paiement en ligne, l'Utilisateur consent expressément au traitement de ses données nominatives dans les conditions et pour les finalités décrites ci-dessus.

L'Utilisateur est en droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Article 12 : Responsabilités

L'École du Louvre ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure, en cas de suppression d'une ou plusieurs séances ou en cas d'inexécution due à un de ses partenaires. Dans ce dernier cas, l'Utilisateur est libre de rechercher la responsabilité du partenaire défaillant.

En cas de suppression ou d'annulation d'un cours, l'Utilisateur pourra prétendre au remboursement de ceux-ci dans les conditions définies à l'article 3 des présentes.

Les photographies et les textes reproduits sur le portail en ligne de l'École du Louvre et illustrant les produits n'entrent pas dans le champ contractuel. Par conséquent, la responsabilité de l'École du Louvre ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

Article 13 : Litiges

L'École du Louvre se réserve le droit d'annuler toute demande d'un Utilisateur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les transactions réalisées sur le portail en ligne de l'École du Louvre sont régies exclusivement par le droit français.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises en toutes ses dispositions à la loi française et tous les différends relatifs à son interprétation ou à son exécution relèveraient du tribunal français compétent, après épuisement des voies de recours amiable. La langue applicable est la langue française.