

CONDITIONS GENERALES DE VENTE PROFESSIONNELS DU TOURISME ET ETABLISSEMENTS SCOLAIRES

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tout achat de billets, effectué par un même Client, auprès de la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, Société publique locale au capital de 23 965 625 Euros, dont le siège social est sis au 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 482 622 529 (ci-après la « SETE »), via le site Internet disponible à l'adresse <http://www.tou Eiffel.paris/> ou <https://ticketpro.tou Eiffel.paris> (ci-après « le Site »).

Le Client, tel que défini ci-après, est invité à lire attentivement les Conditions Générales de Vente qui visent à définir les relations contractuelles entre le Client et la SETE, notamment les conditions applicables à l'achat de Billets en ligne, ainsi que le Règlement de Visite, tel que défini ci-après, qui est applicable à toute visite de la tour Eiffel.

La confirmation de la commande d'un Billet via le présent Site entraîne la conclusion du contrat définitif et implique l'acceptation sans réserve par le Client de l'intégralité des Conditions Générales de Vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la validation de son achat.

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur sur le Site à la date de l'achat du Billet. La SETE se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente, dans toute la mesure permise par la loi.

L'achat anticipé de Billets avec réservation de date et d'horaire de visite est conseillé pour préparer la visite de la tour Eiffel.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Tous les termes ci-après définis commençant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, sont utilisés avec le sens suivant :

« **Billet** » : désigne le titre d'ascension permettant de visiter la tour Eiffel, quels que soient son mode de délivrance et son support, acheté par le Client sur le Site. Les tarifs des Billets sont disponibles sur le Site.

« **Client** » : désigne toute personne qui effectue un achat de Billet sur le Site et accepte les Conditions Générales de Vente selon les modalités prévues à l'article 3.2 des présentes.

« **Conditions Générales de Vente** » : désigne les présentes conditions générales, qui ont pour objet de définir les conditions d'achat et d'utilisation des Billets par le Client, et incluent le Règlement de Visite qui leur est annexé.

« **Règlement de Visite** » : désigne le règlement de visite de la tour Eiffel figurant en Annexe I des présentes et que le Client s'engage à respecter.

« **Grand Compte** » : désigne toute personne morale qui remplit les conditions lui permettant de bénéficier de conditions commerciales spécifiques pour l'achat de billets d'accès à la tour Eiffel et qui a conclu un contrat avec la SETE à cet effet.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACHAT

3.1 - MODALITES D'ACHAT

Le Client doit créer un compte professionnel en déclarant les informations de sa structure et des acheteurs liés à celle-ci. Il devra ensuite renvoyer son contrat renseigné et signé avec les documents relatifs à la confirmation de ses informations. Une fois son compte validé, il aura accès au site de billetterie.

Le Client s'engage à ne fournir aucune fausse information ou information de tiers lors de la création de son compte personnel et de tout achat en ligne.

Le Client choisit le nombre de Billets désirés, l'étage qu'il souhaite visiter, le jour et l'heure de la visite, en fonction des disponibilités.

Les horaires disponibles sont ceux accessibles sur le Site. Certains créneaux peuvent être complets et donc indisponibles.

Le récapitulatif de la commande s'affiche à droite de la page du Site.

Le Partenaire reconnaît que l'utilisation de robots ou de tout autre système automatisé visant à contourner tout ou partie des étapes du parcours d'achat, pour la recherche et l'acquisition de titres d'accès, est susceptible de perturber gravement le bon fonctionnement de la billetterie en ligne. Cette pratique est donc strictement interdite.

Dans le cadre des mesures de prévention contre l'usage de systèmes automatisés (bots) ou de tout autre procédé non humain visant à l'acquisition de titres d'accès, la SÊTE se réserve le droit de procéder ou faire procéder à l'analyse des journaux de connexion (logs serveurs) des entités identifiées, ce que le Partenaire accepte expressément. Cette analyse, dont les résultats seront partagés, a pour objectif de détecter toute activité anormale, frauduleuse ou contraire aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de vente, afin de prendre les mesures appropriées en conséquence.

3.2 - MODALITES D'ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En cliquant sur « Valider » à la fin du processus de commande et en cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente », le Client déclare avoir pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions Générales de Vente.

3.3 - MODALITES DE PAIEMENT

Le paiement en ligne s'effectue uniquement par carte bancaire Visa ou Mastercard ou American Express.

Après vérification de la commande et acceptation des Conditions Générales de Vente dans les conditions visées ci-dessus, le Client est redirigé vers un serveur de paiement sécurisé sur lequel il effectue le paiement en ligne de la commande au moyen des références de sa carte bancaire, lesquelles comprennent le numéro et la date d'expiration de la carte bancaire ainsi que le cryptogramme figurant au dos de la carte.

La commande, qui constitue une offre ferme du Client, est définitivement enregistrée lorsque le Client a accepté les Conditions Générales de Vente et validé son paiement.

Le compte bancaire du Client sera débité du montant de la commande, dès la validation finale de la transaction. Un justificatif de paiement imprimable sera communiqué au Client à l'issue de la transaction.

En cas de rejet de paiement de la part du centre de paiement, la commande ne sera pas acceptée par la SETE et en conséquence aucun contrat ne sera formé.

Toute commande est ferme et définitive, aucune annulation ou modification par le Client ne sera possible une fois le paiement confirmé.

A l'issue de sa commande, et une fois le paiement confirmé, le Client recevra un email de confirmation d'achat.

Cet email n'a pas de valeur de Billet. Il peut valoir de preuve de l'achat du Billet, lequel sera délivré selon les conditions prévues à l'article 4.3 « Délivrance des Billets » ci-après.

3.4 - STATUT « GRAND COMPTE »

Le Client peut à tout moment demander à la SETE le droit de bénéficier du statut Grand Compte.

Les conditions d'accès au statut Grand Compte et les conditions commerciales d'achat réservées aux Grands Comptes figurent en Annexe 3 des présentes.

ARTICLE 4 : BILLETS

4.1 - RESTRICTIONS D'UTILISATION DU BILLET

Le Billet est exclusivement valable pour l'étage, la date et le créneau horaire indiqués sur celui-ci.

Le Billet ne peut être repris, ni échangé ou remboursé, sous réserve des stipulations prévues à l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Billet est personnel et incessible. Les billets ne peuvent être revendus par le Client à des tiers, hormis dans le cadre d'une activité professionnelle déclarée auprès d'un registre national officiel (équivalent RCS français) liée à la production d'une industrie touristique (cf. nomenclature OMT). En outre, le Client qui revend un Billet doit impérativement indiquer au sous-acquéreur qu'il est un revendeur et que toutes réclamations doivent lui être adressées.

A ce titre, la SETE se réserve le droit de solliciter la production d'une pièce d'identité en cours de validité et pourra refuser l'accès à la tour Eiffel à tout détenteur d'un Billet qui pourrait avoir été acquis de manière illicite.

4.2 - PRIX DES BILLETS

Le prix des Billets est indiqué en euros et payable en cette seule monnaie. Les prix sont mentionnés toutes taxes comprises, hors participation aux frais de traitement et d'expédition, le cas échéant.

Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'achat. Il est disponible sur le Site.

4.3 - DELIVRANCE DES BILLETS (E-BILLET)

L'impression de la page de confirmation ou de l'email envoyé par la SETE au Client ne constitue pas un Billet. Ce document ne pourra en aucun cas servir de Billet et permettre l'accès à la tour Eiffel.

Les BILLETS imprimables à domicile sont disponibles et peuvent être imprimés par le Client jusqu'à la date de la visite réservée par le Client en cliquant sur le lien figurant dans l'email de confirmation ou dans le compte personnel du Client, accessible depuis le Site.

Pour être valable, le E-Billet doit être imprimé en un (1) exemplaire sur du papier blanc A4, vierge recto et verso, à partir d'une imprimante à jet d'encre ou laser. Aucun autre support, tel qu'un support électronique, n'est accepté.

Chaque Billet est muni d'un code barre permettant l'accès à la tour Eiffel.

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, le Client devra refaire l'impression de son Billet. Pour vérifier la bonne qualité d'impression, le Client doit s'assurer que les informations inscrites sur le Billet ainsi que le code barre sont bien lisibles.

En cas de perte ou de vol d'un E-Billet ou d'une duplication d'un E-Billet, seule la première personne présentant ledit Billet sera considérée comme étant le porteur légitime du Billet et pourra accéder à la tour Eiffel. Une pièce d'identité en cours de validité pourra être demandée par la SETE lors du contrôle des BILLETS.

ARTICLE 5 : ANNULATION – REMBOURSEMENT

La vente de billets d'entrée pour un monument est assimilée à une vente d'activités de loisirs. Par conséquent, conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, les BILLETS ne font pas l'objet de droit de rétractation. Tout achat d'un Billet est définitif et ne peut donner lieu à rétractation par le Client.

Tout Billet acheté ne peut être ni repris, ni remboursé, même en cas de perte ou de vol ou d'oubli lors de la visite. Aucun duplicata ne pourra être délivré au Client.

La SETE pourra être amenée à restreindre ou à annuler la visite de la tour Eiffel.

Pour les clients munis d'un billet horodaté, en cas de panne nécessitant l'immobilisation d'au moins un ascenseur, la SETE se réserve le droit d'annulation des billets horodatés pour les créneaux impactés par cet événement, la SETE étant seule juge de ces impacts. Le remboursement sera effectué par crédit de la carte bancaire utilisée lors de l'achat en ligne.

Si pour une cause de force majeure, la direction de la SETE était amenée à restreindre pour une durée de plus de deux (2) heures consécutives l'accès au monument ou à une partie de celui-ci, seul le montant correspondant à la limitation d'accès consécutive à cette restriction pourrait donner lieu à un remboursement. Si la restriction d'accès est liée à une décision des autorités publiques, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte.

Par exemple, en cas d'interruption de l'accès au sommet de la tour Eiffel, seul le montant correspondant à la différence entre le prix du « billet sommet » et le prix du

« Billet 2ème étage » pourra donner lieu à remboursement, les 1^{er} et 2ème étages demeurant ouverts à la visite.

Une fiche de contact sera délivrée à la tour Eiffel lors des restrictions d'accès (elle est également accessible et téléchargeable sur le Site à l'adresse

<http://www.tou Eiffel.paris/>). Le Client devra adresser cette fiche de contact renseignée, accompagnée des Billets non consommés dans un délai maximum d'un (1) mois après la date de visite. Aucune demande de remboursement ne sera prise en compte au-delà de ce délai, dans toute la mesure permise par la loi.

Aucun remboursement ne sera effectué sur place. Aucun remboursement ou échange ne sera effectué en cas de retard ou d'impossibilité d'accès à l'ascenseur liés au retard du Client ou en cas de retard imputable à l'exploitation du monument ou en cas de conditions de visibilité défavorables depuis l'un quelconque des étages du monument.

La SETE ne saurait être tenue responsable en cas d'événement de force majeure perturbant la bonne tenue de la visite du monument, et entraînant, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public.

ARTICLE 6 : CONDITIONS D'ACCES AU MONUMENT

6.1 - ACCUEIL ET MODALITES DE LA VISITE

Les visiteurs doivent se présenter à l'accueil visiteurs situé devant le pilier en exploitation au plus tard à l'heure indiquée sur le Billet. L'accès se fait dans l'ordre d'arrivée des visiteurs en possession d'un Billet pour le créneau horaire en cours.

La date et l'heure figurant sur le Billet correspondent au moment du passage des visiteurs au contrôle de sécurité situé au pied du monument, avant l'embarquement dans le 1er ascenseur. L'horaire indiqué ne s'applique en aucun cas à la montée au sommet, pour lequel un changement d'ascenseur au 2ème étage est nécessaire. En cas d'affluence, un temps d'attente est possible.

En cas de présentation au-delà de l'heure indiquée sur le Billet, les visiteurs retardataires n'entreront que si la limite maximum de visiteurs dans le créneau horaire suivant n'est pas atteinte. Les visiteurs retardataires accéderont à l'ascenseur en fonction de l'affluence, la priorité étant donnée aux Clients respectant leurs horaires de passage.

Il est précisé qu'en cas de force majeure ou de retard imputable à l'exploitation du monument, les visiteurs avec réservation accéderont à l'ascenseur dans l'ordre des réservations.

6.2 - CONTROLE DES BILLETS

Seul le Billet avec code barre (E-Billet imprimé ou Billet matériel) est valable pour accéder au monument.

Tout Billet est systématiquement contrôlé au pied du monument. Ce contrôle s'effectuera sous la forme d'une lecture du code barre reproduit sur le Billet papier (E- Billet imprimé ou Billet matériel) et de la présentation du justificatif du tarif réduit (si applicable) et/ou d'une pièce d'identité en cours de validité. La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet acquis par le Client ne satisfaisant pas aux mesures de contrôle.

La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur d'un Billet acquis de façon illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le Billet).

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

La visite du monument est effectuée sous la seule responsabilité du Client.

La SETE ne peut être tenue pour responsable des dommages imprévisibles et/ou indirects subis par le Client tels que, sans que cette liste ne soit limitative, un manque à gagner, une perte de chance, une perte de revenus, de clientèle, de données, tout préjudice financier ou commercial, tout trouble commercial ou tout préjudice immatériel.

La SETE ne peut voir sa responsabilité engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente est imputable

(i) au Client, ou (ii) à un cas de force majeure.

En tout état de cause, la SETE ne saurait être tenue responsable en cas de mauvaise visibilité au sommet du monument.

La SETE n'est pas en mesure de garantir au Client que le Site répondra exactement à ses attentes ni qu'aucune erreur n'apparaîtra au cours de l'utilisation du Site.

Le Site est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sous réserve de sa fermeture pour maintenance ou réparation ou en cas de force majeure ou de tout événement échappant au contrôle de la SETE. La responsabilité de la SETE ne saurait être engagée en cas de perte ou dommage subi par le Client ou tout tiers à la suite d'une défaillance

(i) d'accès au Site, (ii) du réseau de l'Internet, (iii) des moyens de télécommunications et (iv), plus généralement, due à un événement de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, lors d'une visite du Site ou lors de la passation d'une commande.

La responsabilité de la SETE ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus ou rupture du service.

La SETE ne pourra pas être tenue responsable de toute utilisation non conforme du Site et/ou du service de billetterie en ligne par le Client ou tout autre tiers. Dans l'hypothèse où la responsabilité de la SETE serait recherchée en raison d'un manquement du Client à l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente, la SETE pourra appeler le Client en garantie.

Le Client est seul responsable de son choix de commander le Billet et des modalités de délivrance du Billet. En conséquence, la SETE ne saurait être tenue pour responsable de tout dysfonctionnement lié à un problème de compatibilité entre le E- Billet et l'environnement informatique du Client.

ARTICLE 8 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site ainsi que tous les éléments le composant (tels que notamment logos, marques, noms de domaine, titres, images ou autres contenus mis à disposition par la SETE) sont la propriété exclusive de la SETE ou ont fait l'objet d'une autorisation préalable d'utilisation de la part de tiers.

ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin de traiter les commandes et proposer ses services, la SETE est amenée à effectuer un traitement des données personnelles concernant le Client qui sont recueillies à l'occasion de son inscription sur le Site et/ou de toute commande de Billet. Les données personnelles du Client peuvent également être utilisées à des fins d'information et de prospection commerciale par la SETE (par exemple, envoi de courriers électroniques ou postaux pour l'informer des changements des conditions tarifaires, des offres promotionnelles en cours ou des événements exceptionnels organisés par la SETE) pour lui proposer des produits et services en lien avec la tour Eiffel.

Les données personnelles identifiées comme obligatoires sont impératives pour traiter les commandes et proposer les services en ligne. Si le Client ne renseigne pas les champs identifiés comme obligatoires, la SETE ne pourra pas traiter les commandes et fournir les services. En particulier, la SETE ne pourra pas contacter le Client en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou d'étage de la visite pour laquelle les Billets ont été achetés, lorsque cela est possible.

Les données sont conservées dans le compte personnel du Client disponible sur le Site, pour permettre de mener à bien et de faciliter chaque transaction depuis le Site.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification, des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes qu'il peut exercer en contactant la SETE à l'adresse suivante

: Société d'Exploitation de la tour Eiffel, Direction des Clientèles, 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France) en indiquant ses nom et prénom, adresse et si possible le dernier numéro de commande.

ARTICLE 10 : RESILIATION DE COMPTE

Le Client peut résilier son compte personnel à tout moment en contactant le service client professionnel.

La SETE se réserve le droit de résilier le compte personnel du Client de plein droit, sans préavis, sans formalité judiciaire et sans indemnités, par courrier électronique ou par simple courrier postal dans les cas suivants :

- Utilisation du service de billetterie ou du Site contraire à l'ordre du public et aux bonnes mœurs ;
- Atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la SETE et/ou à ceux d'un tiers ;
- Acte affectant le fonctionnement du service de billetterie en ligne ou du Site ;
- Perte, détournement ou utilisation non autorisée ou frauduleuse des identifiant et mot de passe ;
- Tout autre manquement de la part du Client à ses obligations au titre des Conditions Générales de Vente.

La SETE ne pourra en aucun cas être tenue responsable à l'encontre du Client ou à l'encontre de tiers pour la résiliation d'un compte personnel intervenue dans les conditions prévues au présent article.

Le compte personnel du Client sera clôturé.

ARTICLE 11 : DIVERS

11.1 - ARCHIVAGE ELECTRONIQUE DES CONTRATS ET CONVENTION DE PREUVE

La SETE archivera les commandes dont le montant est supérieur à cent-vingt (120) euros, ainsi que les reçus de paiement ou factures, sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle.

La SETE conservera ces supports pendant un délai de dix (10) ans, à compter de la conclusion du contrat ou de la livraison du Billet si celle-ci n'est pas effectuée immédiatement. La SETE s'engage à en garantir l'accès à tout moment au Client et à lui communiquer une copie des Conditions Générales de Vente, si celui-ci en fait la demande à la SETE en écrivant à l'adresse figurant à l'article 11.6 des présentes.

Les registres informatisés de la SETE seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre elles.

Le Client accepte que toutes les correspondances et/ou communication et/ ou transmission d'information ayant lieu avec la SETE par voie électronique sont présumées avoir la même force probante qu'un écrit sur support papier.

11.2 - SERVICE CLIENTELE

Pour toute information ou question lors du processus de commande, le Client peut contacter le service clientèle Professionnelle de la SETE :

Par téléphone : au 08 92 700 016 (coût d'appel 0,337 € TTC la minute depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 hors jours fériés;

Par mail : professionnels@toureiffel.paris pour les professionnels et scolaires@toureiffel.paris pour les établissements scolaires.

11.3 - SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information ou question concernant un achat déjà réalisé ou pour effectuer une réclamation, le Client peut contacter le service clientèle de la SETE muni du numéro de commande :

- Par téléphone : au 09 69 36 72 48 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 hors jours fériés

;

- Par mail : professionnels@toureiffel.paris pour les professionnels et scolaires@toureiffel.paris pour les établissements scolaires ou en cliquant sur le lien suivant « Contactez-nous par mail ».

11.4 - NULLITE

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales de Vente s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité la validité de ses autres dispositions.

11.5 - DROIT APPLICABLE – LITIGES

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de réclamation, le Client doit en premier lieu s'adresser au service clientèle dont les coordonnées figurent à l'article 11.3 des Conditions Générales de Vente.

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes, dans les conditions prévues aux articles L. 151-1 et suivants et R. 152-1 et suivants du Code de la consommation. À cet effet, la SETE garantit au Client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Les coordonnées du médiateur de la consommation dont la SETE relève sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme

Voyage BP 80 303

75 823 Paris Cedex 17 www.mtv.travel

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat en ligne peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>) et y recourir en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes.

Enfin, le Client consommateur qui réside dans un autre État membre de l'Union Européenne au moment de son achat peut consulter le site internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.mediation-conso.fr/>) afin de bénéficier de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre État membre.

Toute action judiciaire sera de la compétence des tribunaux de droit commun.

11.6 - ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes et des actes qui en seraient la suite ou conséquences, les parties font élection de domicile savoir :

Pour la SETE : Société d'Exploitation de la tour Eiffel – 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (France),

Pour le client : A l'adresse indiquée par lui lors de la commande.

* * *

ANNEXE I - REGLEMENT DE VISITE DE LA TOUR EIFFEL

Le présent règlement, élaboré par la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, société publique locale au capital de 23 965 623 euros dont le siège social est situé 6 avenue Gustave Eiffel, 75007 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 482 622 529 (ci-après la « SETE »), société chargée de l'exploitation de la tour Eiffel pour le compte de la commune de Paris, propriétaire du monument, est applicable aux visiteurs de la tour Eiffel et aux clients des restaurants, aux personnes et organismes autorisés à utiliser certains locaux pour des réunions, réceptions ou cérémonies diverses, ainsi qu'à toute personne étrangère à la SETE présente sur le monument pour des motifs professionnels.

LA TOUR EIFFEL EST UN MONUMENT NON FUMEUR

I/ ACCÈS AU MONUMENT

Article 1 : La tour Eiffel est ouverte tous les jours de l'année de 9h30 à 23h45 (de 9h à 00h45 en période estivale). La vente des billets est suspendue 45 minutes avant la fermeture du monument. Dernière montée pour le sommet à 22h30 (23h en période estivale), sauf fermeture anticipée en raison d'une forte affluence. Les mesures d'évacuation des étages commencent entre 45 minutes et 30 minutes avant la fermeture. Ces horaires sont modifiables sans préavis par la SETE notamment en cas d'évènement exceptionnel, de conditions météorologiques défavorables, de forte affluence ou en cas de force majeure.

Article 2 : L'entrée et la circulation dans le monument pendant les heures d'ouverture au public sont subordonnées à la possession d'un titre d'accès : e-ticket, billet matériel ou badge délivré par la SETE, en cours de validité.

Article 3 : Le type de billet acheté détermine les conditions d'accès au monument : soit par ascenseur, soit par escalier. Chaque billet n'ouvre droit qu'à une seule entrée et doit être conservé jusqu'à la fin de la visite. Toute descente est définitive.

Article 4 : Sens de la visite : si plusieurs étages sont visités, le début du parcours est l'étage le plus élevé. Les personnes munies de « billet sommet » changent d'ascenseur au 2ème étage. À la descente, les visiteurs ont la possibilité de visiter les autres étages.

Article 5 : Si pour une cause de force majeure, la SETE était amenée à restreindre l'accès au monument ou à une partie de celui-ci pour une durée de plus de deux (2) heures consécutives, seul le montant correspondant à la limitation d'accès consécutive à cette restriction pourrait donner lieu à un remboursement. Si la restriction d'accès est liée à une décision des autorités publiques, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte.

II/ ACHAT, DELIVRANCE ET VALIDITE DES BILLETS

Article 6 : Les billets vendus aux caisses du monument le sont pour une entrée immédiate. La date et l'heure d'émission sont inscrites sur le billet : cette mention sert de référence pour autoriser l'accès au monument. Ils ne peuvent en aucun cas être vendus de manière anticipée, revendus, échangés, cédés ou transférés. Toute tentative de revente ou d'utilisation détournée entraînera l'invalidation du billet sans compensation, ainsi que l'exclusion du site.

Article 7 : Le prix est stipulé en euros TTC, payable en cette seule monnaie.

Article 8 : Le tarif applicable est celui en vigueur à la date d'acquisition du billet. Il est affiché aux caisses du monument ainsi que sur le site Internet de la tour Eiffel (<http://www.tou Eiffel.paris/> ou [https:// ticket.tou Eiffel.fr](https://ticket.tou Eiffel.fr)). Pour bénéficier de certains avantages ou tarifs réduits, il peut être demandé de produire un justificatif en caisse.

Article 9 : Aux caisses du monument, le paiement d'un ou plusieurs billets peut se faire en espèces, par carte bancaire, par chèque bancaire ou postal, par Eurochèque, par Chèques - Vacances. Un reçu de paiement est délivré sur demande à la caisse lors du règlement.

Article 10 : Le billet est exclusivement valable pour la période ou éventuellement l'heure indiquée sur celui-ci. Il ne peut être ni repris, ni remboursé, ni échangé. Les billets ne peuvent être revendus à un tiers. La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur de billet(s) acquis de manière illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le billet). Ces billets devront être remis à la SETE sans contrepartie.

Article 11 : En cas de perte ou de vol, les billets ne sont pas remboursés et aucun duplicata ne sera fourni.

Article 12 : La SETE ne saurait être déclarée responsable en cas d'évènement de force majeure perturbant la bonne tenue de la visite du monument et entraînant, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public, telles que des conditions météorologiques défavorables (givre, vent, neige, etc.) ou une décision des autorités publiques.

III/ MESURES SPÉCIFIQUES AUX PROFESSIONNELS DU TOURISME ET AUX GROUPES

Articles 13 à 14 - Jusqu'au 28 septembre 2026 inclus

Article 13 : Le billet est exclusivement valable pour la période ou éventuellement l'heure indiquée sur celui-ci. Il ne peut être ni repris, ni remboursé, ni échangé. Les billets ne peuvent être revendus à un tiers. Toutefois, lorsque la personne ayant acheté les billets a la qualité de professionnel du tourisme, les billets peuvent être revendus à ses propres clients dans le cadre de visites organisées. En outre, le client qui revend un billet doit impérativement indiquer au sous-acquéreur qu'il est un revendeur et que toutes réclamations doivent lui être adressées. La SETE se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur de billet(s) acquis de manière illicite (notamment, acquis auprès d'un tiers non autorisé à revendre le billet). Ces billets devront être remis à la SETE sans contrepartie.

Article 14 : En fonction de la réglementation en vigueur, et notamment en période de pandémie ou d'épidémie constatée par une autorité nationale ou internationale, la taille des groupes peut être limitée. Groupe : désigne un groupe d'au moins sept (7) personnes encadrées par un guide ou un accompagnateur se rendant simultanément au même étage. Les guides et accompagnateurs doivent être clairement identifiés, dès l'entrée aux modules de sécurité, avec un badge comprenant le nom de l'entreprise pour laquelle ils opèrent l'accompagnement, ainsi que leur nom. Tout guide non identifié ne pourra accéder aux espaces de la Tour.

Articles 15 à 19 – A partir du 29 septembre 2026

Article 15 : L'achat en caisse est limité à 9 personnes maximum, guide inclus. Les groupes encadrés par des professionnels du tourisme sont interdits en caisse au-delà de 9 personnes. Il est interdit aux professionnels de diviser artificiellement un groupe afin de permettre le passage en caisse. Plusieurs groupes de 9 personnes encadrés par un seul guide sont considérés comme un seul et unique groupe, par créneau de 30 minutes. La réservation en ligne est donc, dans ce cas, obligatoire.

Article 16 : Mesures spécifiques pour les professionnels du tourisme : Les professionnels du tourisme doivent effectuer leurs achats uniquement via la plateforme : ticketpro.tou Eiffel.paris

. Pour les professionnels du tourisme, seul l'achat en ligne garantit la visite des étages de la tour Eiffel, en particulier l'accès au sommet, hors aléa d'exploitation. Les groupes doivent être constitués avant de franchir les premiers dispositifs de sécurité et doivent être structurés hors du parvis. L'assistance ou l'accompagnement limité à l'achat en caisse par un professionnel du tourisme ou tout tiers, pour un visiteur individuel ou un groupe de visiteurs individuels, est interdit.

Article 17 : Le guide, quelle que soit la taille du groupe, doit être clairement identifiable avec un badge nominatif de sa société. Il doit encadrer le groupe tout au long de sa visite et a minima jusqu'au deuxième étage, et à la validation des billets pour le sommet le cas échéant. Il est rappelé que la visite doit commencer par le niveau le plus haut et qu'il est interdit de stationner avec le groupe au 2ème étage avant la montée au sommet. Tout guide non identifié ne pourra accéder aux espaces de la Tour.

Article 18 : Mesures spécifiques pour les groupes scolaires : Programme Ville de Paris : réservation obligatoire. Autres groupes scolaires (maternelles, élémentaire, collège, lycée et étudiants). Jusqu'à 35 personnes, accompagnants inclus : réservation en ligne conseillée. Au-delà de 35 personnes : réservation obligatoire. Plusieurs groupes issus d'une même école/structure sont considérés comme un seul groupe, sur un même horaire. Achat sur justificatif.

Article 19 : Mesures spécifiques pour les associations : L'achat en caisse est autorisé pour les associations à but non lucratif, sur justificatif, dès lors qu'il n'y a pas de revente des billets, et dans la limite de 35 personnes accompagnants compris, sous réserve de disponibilité sur place. L'achat en ligne reste fortement conseillé. Pour les groupes supérieurs à 35 personnes, la réservation est obligatoire. Il est interdit de scinder un groupe afin de permettre l'achat en caisse sur un même horaire. Plusieurs groupes issus d'une même association sont considérés comme un seul groupe, sur un même créneau horaire de 30 minutes.

IV/ RESTRICTIONS D'ACCÈS ET COMPORTEMENT DES VISITEURS

Article 20 : En fonction de la réglementation en vigueur, et notamment en période de pandémie ou d'épidémie constatée par une autorité nationale ou internationale, la taille des groupes peut être réduite.

Article 21 : En cas de réservation au restaurant situé au 1er étage, ou de participation à une manifestation organisée dans la Salle Gustave Eiffel, l'accès aux ascenseurs se fait par la file réservée au restaurant et à la Salle Gustave Eiffel. La visite éventuelle des étages supérieurs de la tour Eiffel doit être effectuée avant la prestation afin que l'arrêt au 1er étage se fasse à la descente.

Article 22 : L'accès et la circulation dans tout espace de la tour Eiffel ouvert au public est également soumis aux prescriptions des articles 20 à 25 ci-dessus et ci-dessous. Le personnel de la SETE est autorisé à interdire l'accès ou à faire évacuer tout visiteur ne respectant pas ces prescriptions, et ce sans indemnité.

Article 23 : Il est interdit d'introduire dans les espaces ouverts au public des objets qui, par leur destination ou leurs caractéristiques, présentent un risque pour la sécurité des personnes, des installations ou du monument et, notamment : des armes et des munitions, des substances explosives, inflammables ou volatiles, des armes blanches susceptibles de constituer une arme dangereuse pour la sécurité du public et du personnel, des outils (notamment cutter, tournevis, pince, etc.), tous objets excessivement lourds, encombrants ou nauséabonds, les paquets ou bagages de dimension supérieure à 40x60 cm, tout matériel d'escalade, de saut (notamment saut à l'élastique ou parachute) ainsi que tout matériel de propagande de quelque ordre qu'il soit, les poussettes d'enfants non pliables, les animaux, à l'exception de ceux utiles à l'accompagnement des personnes reconnues handicapées, les verres et bouteilles en verre, les canettes de boisson, une quantité de boisson ou de nourriture excessive (laissée à l'appréciation des agents d'accueil). Un gabarit est mis à disposition des visiteurs aux quatre points du parvis, et au contrôle de sécurité avant l'entrée dans le monument. Attention, la tour Eiffel ne dispose pas de consigne à bagage ni de vestiaire. Tout objet

non accepté sur le monument et déposé dans l'urne dédiée sera considéré comme perdu et ne sera pas restitué.

Article 24 : Une attitude correcte est exigée des visiteurs, tant vis-à-vis du personnel de la tour Eiffel que des autres visiteurs, il est notamment interdit de : marcher pieds nus, de circuler dans une tenue susceptible de porter un trouble à l'ordre public, de s'allonger sur les bancs, de manifester et de déployer des banderoles.

Article 25 : En application de l'arrêté municipal du 15 février 2010, paru au Bulletin municipal officiel de la Ville de Paris le 26 février 2010, il est interdit : * d'escalader la tour Eiffel en quelque endroit que ce soit et par quelque moyen que ce soit,

- * d'effectuer des sauts à partir de la tour Eiffel, en quelque endroit que ce soit et par quelque moyen que ce soit,
- * de jeter un objet, quel qu'il soit, depuis le monument.

Au sol, comme sur le monument, il est interdit, sauf accord préalable écrit de la SETE, d'effectuer toute action susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens, et aux bonnes conditions de visite et notamment :

- * de franchir les barrières et dispositifs destinés à contenir le public, de pénétrer dans les zones non ouvertes au public (espaces du personnel, locaux techniques, escaliers fermés, ainsi que toutes les zones portant la mention « passage interdit »),
- * de déployer des banderoles, de quelque ordre qu'elles soient, de manifester,
- * de tirer des feux de Bengale ou assimilés,
- * d'organiser des pique-niques collectifs,
- * d'effectuer des inscriptions ou des graffitis de quelque nature que ce soit,
- * de se livrer à des courses, glissades, bousculades ou escalades,
- * d'utiliser des rollers, trottinettes, skateboards, overboards, ou tout autre objet roulant (hors poussette pliable, véhicule médicalisé ou d'assistance pour les PMR),
- * de gêner la circulation du public et d'entraver les passages et issues, notamment en s'asseyant sur les escaliers,
- * de fumer, manger ou boire en dehors des lieux dédiés, dont les jardins,
- * de jeter à terre des papiers et débris, de coller de la gomme à mâcher,
- * de cracher par terre ou par-dessus les balustrades,
- * d'abandonner, même quelques instants, des objets personnels,
- * de laisser des enfants sans surveillance,
- * de porter un enfant sur les épaules,
- * de manipuler sans motif un boîtier d'alarme-incendie ou des moyens de secours (extincteur, colonne humide, colonne sèche, etc.),
- * de procéder à des quêtes,
- * de se livrer à tout commerce, publicité, propagande ou racolage
- * de graver, tagger, mettre des cadenas, coller des autocollants ou des stickers.

Article 26 : Pour des raisons de sécurité, le sommet n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes à mobilité réduite ou comportant un risque au regard des mesures de sécurité. Par ailleurs, l'accès au sommet pouvant générer des sensations de vertige et des troubles de la perception, il est déconseillé aux personnes sensibles de s'y rendre.

Article 27 : Les personnes non autonomes et les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure autonome. 12 ans doivent être accompagnés d'une personne majeure autonome.

Article 28 : La SETE pourra refuser l'accès au monument à toute personne dont l'attitude, le comportement ou la tenue vestimentaire serait jugée susceptible de créer un trouble à l'intérieur du monument ou d'en gêner la visite.

V/ SURETE ET SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Article 29 : En période d'épidémie ou de pandémie dument constatée par les autorités sanitaires, des équipements de protection individuelle pourront être exigés selon les normes certifiées ou homologuées.

Article 30 : La tour Eiffel étant classée comme « établissement recevant du public » (ERP), l'acquisition d'un billet entraîne pour son possesseur l'acceptation des consignes de sécurité propres à l'édifice et l'obligation de se conformer à tout contrôle que le personnel habilité du monument pourra être amené à formuler dans les domaines de la sécurité et de la sûreté.

Article 31 : Les visiteurs doivent s'abstenir de tout acte susceptible de menacer la sécurité des personnes et des biens.

Article 32 : Les contrôles de sécurité sont effectués en amont de l'entrée dans la tour Eiffel. Les visiteurs, munis de leurs billets, doivent se positionner avant la zone d'attente correspondant à leur horaire de réservation afin de permettre le contrôle de sécurité. Pour des motifs de sécurité ou de sûreté, il est demandé aux visiteurs d'ouvrir leurs sacs et paquets et d'en présenter ou d'en faire connaître le contenu à l'entrée ou à la sortie du monument, comme à tout endroit sur le site à la requête du personnel et des agents de sécurité.

Article 33 : Le refus de déférer aux dispositions imposées lors des contrôles de sécurité, les troubles et nuisances imposés aux autres visiteurs ou les atteintes à l'intégrité du monument et de ses installations entraînent l'interdiction d'accès ou l'éviction immédiate du monument sans indemnité.

Article 34 : Les objets abandonnés paraissant présenter un danger pour la sécurité du monument pourront être détruits sans délai ni préavis par les services compétents.

Article 35 : L'ensemble du site de la tour Eiffel est placé sous surveillance vidéo et les images sont enregistrées et conservées jusqu'à trente (30) jours. Conformément à la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent.

Article 36 : Il est demandé de signaler à un agent d'accueil tout accident, malaise d'une personne ainsi que tout évènement anormal ou présence d'objet ou de sac laissé sans surveillance. Si parmi les visiteurs, un médecin, infirmier ou un secouriste intervient, il doit présenter sa carte professionnelle à l'agent d'accueil et demeurer auprès du malade ou de l'accidenté jusqu'à son évacuation ; il est invité à laisser son nom et son adresse au personnel présent sur les lieux.

Article 37 : En présence d'un début d'incendie, le plus grand calme doit être observé. Il est demandé de signaler le sinistre immédiatement : verbalement à un agent d'accueil ou à tout membre du personnel présent sur le site, par l'utilisation des boîtiers d'alarme répartis dans les espaces et reliés au poste central d'incendie. Si l'évacuation totale ou partielle du bâtiment est nécessaire, il y est procédé dans l'ordre et la discipline sous la conduite du personnel, conformément aux consignes reçues.

Article 38 : Conformément à l'article 223-6 du code pénal (non-assistance à personne en danger), chacun est tenu de prêter mainforte au personnel lorsque le concours des visiteurs est requis.

Article 39 : En cas d'affluence excessive, de troubles, de grève et de toute situation de nature à compromettre la sécurité des personnes et et des biens, il peut être procédé à la fermeture totale

ou partielle du monument à tout moment de la journée ou à la modification des horaires d'ouverture.

Article 40 : La responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas de : vol (pickpockets), perte ou dommage de quelque nature qu'il soit pendant la visite, panne ou mise hors service des moyens d'ascension ou des équipements techniques, limitation d'accès à certaines zones ou fermeture partielle du monument, par décision de la direction de la SETE ou par décision de toute autorité administrative ou publique autorisée pour des raisons de sécurité, d'entretien, de forte affluence ou de conditions météorologiques défavorables.

Article 41 : Toute personne égarée est confiée à un agent d'accueil qui le conduit au Point Information.

Article 42 : Il est strictement interdit de passer tout objet au travers des grilles panoramiques présentes aux étages (téléphone portable, appareils photos, etc.). En cas de chute d'un objet à travers ces grilles, le signaler verbalement à un agent d'accueil. Votre responsabilité pourra être mise en cause.

VI/ PRISES DE VUE, ENREGISTREMENTS, ENQUETES, A USAGE PROFESSIONNEL

Article 43 : Tout enregistrement professionnel audio et/ou visuel dont le personnel et le public pourraient faire l'objet nécessite, outre l'accord formel de la SETE, l'accord des intéressés. La SETE décline toute responsabilité vis-à-vis des tiers en cas d'infraction à ces dispositions.

Article 44 : Sans préjudice des dispositions de l'article précédent, la photographie professionnelle, le tournage de films, l'enregistrement d'émissions radiophoniques, de télévision et d'Internet et de réseaux sociaux sont soumis à des règles particulières. Ils doivent faire l'objet d'une demande préalable formulée par écrit et adressée à la SETE. L'autorisation écrite doit être présentée lors de tout contrôle sur le monument.

Article 45 : Toute enquête, tout sondage d'opinion auprès des visiteurs doit être soumis à une autorisation écrite préalable de la SETE.

Article 46 : Les visiteurs ont interdiction de prendre en photo et en vidéo le personnel de la tour Eiffel et tout intervenant professionnel sur le site de la tour Eiffel sans leur accord exprès. Conformément à l'article 9 du code civil (non-respect de la vie privée) et l'article 226-8 du code pénal (non-respect du droit à l'image), toute contrevenance à ces principes pourra faire l'objet de poursuites judiciaires par la SETE et/ou les intéressé(e)s.

VII/ OBJETS TROUVES

Article 47 : Les visiteurs sont invités à vérifier qu'aucun effet personnel n'a été oublié lors des contrôles de sécurité ou durant la visite. Les visiteurs peuvent signaler la perte de leurs effets personnels au Point Information situé sur le parvis où nos équipes feront au mieux pour tenter de retrouver rapidement leurs biens. Les visiteurs ayant quitté le site peuvent remplir la déclaration de perte en ligne via notre site www.tou Eiffel.paris. Les objets trouvés peuvent être restitués à leur propriétaire par colis postal. Les objets trouvés et non réclamés sont envoyés chaque mois au service des objets trouvés de la préfecture de Police de Paris.

VIII/ RECLAMATIONS ET LITIGES

Article 48 : Toutes les réclamations relatives aux conditions de visite doivent être formulées sur place afin que soit envisagée une solution. S'agissant des réclamations relatives à l'achat, à la délivrance et à la validité des billets, la SETE n'accepte que les réclamations relatives aux billets vendus aux caisses du monument ou sur sa billetterie en ligne accessible via les adresses suivantes : <http://www.tou Eiffel.paris> / & <http://ticket.tou Eiffel.fr/> .

Les réclamations relatives à l'achat, à la délivrance et à la validité des billets doivent en premier lieu être formulées sur place ou en contactant le service clientèle de la SETE :

par téléphone : pour les particuliers au 09 69 36 27 07 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au samedi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés ;

pour les professionnels : au 09 69 36 72 48 (prix d'un appel local vers un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au samedi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés ;

par mail : pour les particuliers : serviceclients@toureiffel.paris ;

pour les professionnels : professionnels@toureiffel.paris

Le client consommateur qui réside en France ou dans un autre État membre de l'Union européenne au moment de son achat peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes, dans les conditions prévues aux articles L. 151-1 et suivants et R. 152-1 et suivants du code de la consommation. A cet effet, la SETE garantit au Client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Les coordonnées du médiateur de la consommation dont la SETE relève sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 30 75 823 Paris Cedex I-www.mtv.travel.

Le Client consommateur qui réside en France ou dans un autre état membre de l'Union européenne au moment de son achat en ligne peut également consulter la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>) et y recourir en vue de la résolution amiable de tout litige contractuel qui l'opposerait à la SETE dans le cadre des présentes. Enfin, le client consommateur qui réside dans un autre état membre de l'Union européenne au moment de son achat peut consulter le site Internet de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (<http://www.mediation-conso.fr/>) afin de bénéficier de l'assistance et des informations nécessaires pour être orienté vers l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente dans un autre état membre. Toute action judiciaire sera de la compétence des tribunaux de droit commun.

Article 49 : Le présent règlement de visite est soumis au droit français. Toute action judiciaire sera de la compétence exclusive des tribunaux de droit commun.

* * *

ANNEXE 2 – CONDITIONS POUR SOUSCRIRE A UN COMPTE PROFESSIONNEL

La S.E.T.E. propose la vente de Titres d'accès à des **sociétés exerçant une activité touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.**

Ces sociétés revendent les Titres d'accès aux Visiteurs **dans le cadre de prestations allant au-delà du simple accès à la tour Eiffel (visite guidée ou accompagnée)** via le site de billetterie dédié aux professionnels à l'adresse <https://ticketpro.toureiffel.paris/login> pour les billets vendus en ligne.

Les « Online Travel Agency » (par abréviation O.T.A.) ne remplissant pas ces conditions, elles ne peuvent pas prétendre à la conclusion de ce contrat.

Pour accéder au site de billetterie dédié aux professionnels, une demande d'ouverture de compte doit être enregistrée depuis ce même site.

Pour justifier du statut de professionnel du tourisme, il est demandé aux sociétés voulant contracter avec la SETE de produire des documents officiels confirmant **leurs activités dans le secteur du tourisme de loisirs.**

La confirmation d'ouverture du compte donne accès au Site de billetterie dédié aux professionnels mais ne garantit pas la disponibilité des billets. Il revient au Client de se connecter en temps et en heure pour acquérir des billets. Ils sont distribués selon le principe du premier arrivé, premier servi.

La S.E.T.E. se réserve le droit d'accepter ou non une demande de renouvellement de compte, une demande d'ouverture de compte ou même de suspendre un compte en cours dans le cas où :

- La S.E.T.E. constaterait un manquement au respect des règles mentionnées dans le contrat et règlement de visite
- Si le Client transmet des documents qui ne sont pas conformes ou incomplets aux demandes de la S.E.T.E.
- Si le niveau de la qualité de service délivré par le Client est jugé insuffisant par la S.E.T.E., incluant également les mécontentements de clients auprès d'autres Monuments ou musées.

Des frais de gestion d'ouverture de compte, de renouvellement de compte et également liés à l'achat des billets pourraient être mis en place en cours de Contrat. Le Client sera alors informé par email de cette mesure dans les plus brefs délais.

Frais de gestion applicables :

- Des frais de gestion pourront être appliqués en cours de contrat sur chaque billet généré dans le cadre des transactions passées au sein de ce contrat :
- Ces frais ne sont pas remboursables en cas d'annulation liés à un problème d'exploitation de la Tour (panne ascenseurs, conditions météo, etc...).
- Ces frais sont appliqués à tous les tarifs (adultes, jeunes, enfants, bébés, etc.) et à toute destination (sommet, 2e étage) et moyens d'ascension (escaliers ou ascenseurs).
- Ces frais seront de 1€ / billet pour les professionnels.
- Les frais d'ouverture ou de renouvellement de compte d'un montant de 100 euros s'appliquent une seule fois lors de l'ouverture du compte et une seule fois à chaque renouvellement, pour les professionnels achetant en ligne.

L'ensemble de ces frais est soumis à la même indexation que celle prévue pour les tarifs de la billetterie.

Le Client s'engage à accepter une demande de rencontre avec un ou plusieurs représentant de la S.E.T.E. au minimum une fois par an afin de partager sur les conditions d'accomplissement des termes du Contrat.

* * *

ANNEXE 3 - STATUT GRAND COMPTE

CHAPITRE I -Conditions d'accès au statut « Grand Compte » – Applicables à compter du 12 janvier 2026

À compter du 12 janvier 2026, l'octroi du statut « Grand Compte » est strictement conditionné au respect des dispositions suivantes :

1. Dépôt et examen des candidatures

- Les candidatures doivent être transmises par e-mail et par courrier recommandé avant le 30 septembre de l'année N.
- Après examen du dossier, la notification de la décision sera communiquée courant novembre de l'année N, pour une éventuelle entrée en vigueur à compter de l'année N+1, début janvier, sous contrat « Grand Compte »

2. Contenu obligatoire du dossier

Afin de permettre à la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (S.E.T.E.) de s'assurer du respect des standards de qualité de service, le dossier devra impérativement inclure :

- Un exemplaire de voucher ou bon d'échange ;
- La liste exhaustive des revendeurs, incluant notamment les OTA (Online Travel Agencies) ;
- L'identité du sous-acquéreur, le cas échéant ;
- La liste détaillée des offres commercialisées, précisant leur contenu, incluant le Titre d'accès Tour Eiffel, ainsi que la liste complète des canaux de distribution ;

- La liste des sites internet et des réseaux sociaux présentant ces offres avec Titre d'accès Tour Eiffel.

Ces documents doivent être transmis dans leur intégralité et en conformité avec les dispositions contractuelles. À défaut, la S.E.T.E. se réserve le droit de refuser la validation du contrat.

3. Conditions de comportement et qualité de service

Le compte professionnel doit justifier, sur les 12 mois précédant la demande, d'un comportement irréprochable (respect des Conditions Générales de Vente, du Règlement de visite et des clauses contractuelles) ainsi que d'une qualité de service conforme aux standards exigés par la S.E.T.E.

Tout manquement entraîne une exclusion de candidature pour une durée de trois (3) ans.

4. Autres conditions préalables

- Immatriculation au Registre des opérateurs de voyages (cf. site Atout France).
- Volume d'activité : avoir acheté, sous une même raison sociale, au cours des 12 mois précédant la demande, au moins 15 000 billets ascenseur via le site officiel, selon les conditions tarifaires « Professionnels du tourisme ».
 - Sont exclus : billets « Groupes Scolaires » et billets enfants de moins de 4 ans.
 - Seuls les billets ascenseur payés et validés (compostés) sont comptabilisés.
- Répartition des visites : sur les 12 mois précédant la demande, avec un minimum de 20 % des achats réalisés entre le 1er novembre N-1 et le 31 mars N, hors vacances scolaires de décembre.

5. Obligations contractuelles

- Signature d'un contrat « Grand Compte » avec la S.E.T.E. pour une durée d'un (1) an.
- Dépôt de garantie : équivalent à deux (2) mois de chiffre d'affaires moyen réalisé via la vente de billets l'année civile précédant la demande, réajusté annuellement.
- Engagement qualité :
 - Disponibilité d'un service clients pendant toutes les heures de visites réservées dans la langue du client.
 - Respect des standards organisationnels (site internet, contacts dédiés, reporting).

Le non-respect des obligations contractuelles entraîne la résiliation de plein droit du contrat et l'impossibilité de candidater pendant trois (3) ans.

CHAPITRE 2 -Conditions commerciales applicables à compter du 12 janvier 2026

- En préambule, il est rappelé que le contrat « Grand Compte » ne confère aucun quota de places spécifique, ni supérieur, à celui prévu par le contrat « Professionnel ». Il offre toutefois des conditions particulières applicables tout au long de l'année, telles que :
 - un paiement différé,
 - la possibilité d'un quota de rétrocession des billets jusqu'à J-4,
 - et des frais de gestion réduits à leur mise en place

- **Ouverture des ventes :**

Depuis le 27 janvier 2026, les Titres d'accès pourront être réservés dans les mêmes conditions de délai, mais à 10 heures, du lundi au vendredi, et jusqu'à trois heures avant la date de la visite, via le même lien. Les ventes ouvriront chaque jour ouvré à 10 heures pour des visites programmées à J+90. Elles resteront fermées le week-end, mais afin de compenser cette fermeture, les ventes concernant les samedis J+90 ouvriront le lundi suivant à 9 heures, et celles concernant les dimanches J+90 à 9h30. Les jours fériés, les

ventes seront ouvertes à 10 heures pour les achats à J+90. Ce système peut être amené à évoluer sous réserve d'information préalable au Partenaire.

Conditions spécifiques pour les escaliers :

A compter du **29 septembre 2026, les billets escaliers seront ouverts à la vente** pour les professionnels sous contrat.

Par ailleurs, la taille des groupes escalier et ascenseur, sera limitée à un **maximum de 25 personnes, guide compris.**

A cet effet, les billets pour ces visites par escaliers et par ascenseur seront mis en vente à partir du 2 juillet 2026 pour des visites à partir du 29 septembre 2026, dans le cadre des contrats 2026/2027.

Les achats de titres d'accès Escaliers effectués par les Professionnels du tourisme sont soumis à des règles spécifiques destinées à assurer un accès optimal au site de la billetterie.

Les volumes annuels sont plafonnés et ne sont pas garantis par compte, à hauteur de 5 000 billets combinés (Escaliers + Ascenseur sommet) par entreprise et de 15 000 billets Escaliers pour l'accès au 2^e étage.

Concernant les titres d'accès Escaliers, un Professionnel ne peut acheter qu'un seul groupe par créneau et chaque groupe est limité à 25 personnes, guide compris.

Ces règles peuvent être amenées à évoluer.

Conditions spécifiques pour les ascenseurs

- Afin de garantir un accès équitable au marché de la billetterie de la tour Eiffel, le nombre de Titres d'accès ascenseurs pouvant être réservés le jour de l'ouverture des ventes est limité à 280 (deux cent quatre-vingt) pour la date concernée. Ce plafond est susceptible d'être révisé par la S.E.T.E., à la hausse ou à la baisse. Hors circonstances exceptionnelles impactant les moyens d'exploitation initialement prévus, un délai de prévenance d'un mois sera respecté pour toute modification de ce quota.
- Répartition annuelle : minimum 20 % des visites en basse saison (janvier, février, mars, novembre, décembre hors vacances scolaires).
- Les réservations doivent être réparties sur des visites intégrant des Titres d'accès sans accès sommet et des visites intégrant des Titres d'accès avec accès sommet, avec un minimum d'accès sans sommet représentant 37% des achats sur la base annuelle.
- Annulation possible jusqu'à J-4 (96 heures).
- Le taux mensuel d'annulation doit être inférieur ou égal à 20 %. Un dépassement pendant trois (3) mois consécutifs entraîne la résiliation et l'exclusion pour trois (3) ans.
- Le taux mensuel de no-show doit être inférieur ou égal à 15 %. Le taux de no-show s'entend, pour un mois donné, par le total des Titres d'accès non-utilisés (contrôlés par compostage) rapporté au total des Titres d'accès réservés à l'issue du délai de rétrocession.
- La facturation est mensuelle à réception avec un paiement par virement. Tout retard entraîne suspension d'accès au compte.
- La revente de billets seuls sans prestation associée est interdite. Un seul niveau d'intermédiaire, déclaré auprès de la SETE, est autorisé.
- Le Partenaire reconnaît que l'utilisation de robots ou de tout autre système automatisé visant à contourner tout ou partie des étapes du parcours d'achat, pour la recherche et l'acquisition

de titres d'accès, est susceptible de perturber gravement le bon fonctionnement de la billetterie en ligne. Cette pratique est donc strictement interdite et peut conduire outre à une sanction contractuelle, à une action judiciaire.

En cas de constat par la SETE d'une telle utilisation, la responsabilité du Partenaire sera mise en cause : à titre conservatoire la suspension immédiate de tous les comptes acheteurs le temps de mener toute investigation nécessaire ; en cas d'utilisation frauduleuse avérée et/ou de récidive, les comptes seront totalement désactivés sans délai avec impossibilité de demander la réactivation ou l'ouverture d'un compte pendant 3 ans (pour les bénéficiaires effectifs et utilisateurs identifiés). La SETE se réservant en complément toute action judiciaire nécessaire afin de préserver ses droits, le cas échéant. Dans le cadre des mesures de prévention contre l'usage de systèmes automatisés (bots) ou de tout autre procédé non humain visant à l'acquisition de titres d'accès, la SÉTE se réserve le droit de procéder ou faire procéder à l'analyse des journaux de connexion (logs serveurs) des entités identifiées, ce que le Partenaire accepte expressément. Cette analyse, dont les résultats seront partagés, a pour objectif de détecter toute activité anormale, frauduleuse ou contraire aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de vente, afin de prendre les mesures appropriées en conséquence.

Frais de gestion applicables :

Des frais de gestion pourront être appliqués à compter de la signature du contrat sur chaque billet ascenseur et escalier généré dans le cadre des transactions passées au sein de ce contrat :

- Ces frais ne sont pas remboursables en cas d'annulation de la commande, de rétrocession des billets par les revendeurs, ou en cas d'annulation liés à un problème d'exploitation de la Tour (panne ascenseurs, conditions météo).
- Ces frais sont appliqués à tous les tarifs (adultes, jeunes, enfants, bébés, etc.) et à toute destination (sommet, 2e étage) et moyens d'ascension (escaliers ou ascenseurs).
- Ces frais sont établis à 50 centimes pour les grands comptes par Titre d'accès.

Des frais d'ouverture ou de renouvellement de compte d'un montant de 100 euros s'appliquent une seule fois lors de l'ouverture du compte et une seule fois à chaque renouvellement, pour les professionnels achetant en ligne.

L'ensemble de ces frais est soumis à la même indexation que celle prévue pour les tarifs de la billetterie.