

RÈGLEMENT 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.toureffel.paris/> ou <https://ticket.toureffel.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.toureffel.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 détritiques, 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 main-forte 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 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 ; pour les professionnels : 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 18 h00 hors jours fériés; par mail : pour les particuliers : serviceclients@ tou Eiffel.paris , pour les professionnels : professionnels@ tou Eiffel.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 1-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.