

REGLEMENT DE VISITE DE LA TOUR EIFFEL

Le présent règlement élaboré par la société chargée de l'exploitation de la tour Eiffel (SETE) pour le compte de la Ville 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 société présente sur le monument pour des motifs professionnels.

LA TOUR EIFFEL EST UN MONUMENT NON FUMEUR

I/ ACCES AU MONUMENT

Article 1 :

La tour Eiffel est ouverte tous les jours de l'année de 9h30 à 23h45 (de 9h à 0h45 en période estivale). La vente des tickets en caisse est arrêtée 1 heure 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 notamment en cas d'événement 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 : billet d'ascension, ou badge délivré par la société d'exploitation, 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.

Toute sortie 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 billets pour le sommet changent d'ascenseur au 2^{ème} étage.

Article 5 :

Si pour une cause de force majeure, la direction de la SETE était amenée à restreindre pour une durée de plus de 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 des conditions météorologiques défavorables ou à une décision des Autorités Publiques, aucune demande de remboursement ne sera prise en compte.

II/ DELIVRANCE ET VALIDITE DES BILLETS

Article 6 :

La date et l'heure de visite sont déterminées en fonction des disponibilités au moment de l'achat. La date et l'heure de visite sont inscrites sur le billet : le billet n'est valable qu'à l'heure indiquée. Au-delà le billet n'est plus valable.

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.

Pour bénéficier de certains avantages ou tarifs réduits, il peut être demandé de produire un justificatif en caisse.

Article 9 :

Le paiement d'un ou plusieurs billets peut se faire en espèces, par carte bancaire, par chèque bancaire ou postal, par Eurochèque, par Chèque Vacances.

Un reçu de paiement est délivré sur demande à la caisse lors du règlement.

Article 10 :

Le billet est exclusivement valable pour l'heure indiquée sur celui-ci. Il ne peut être repris, ni revendu, ni remboursé, ni échangé.

A ce titre, la société d'exploitation se réserve le droit de refuser l'accès au monument à tout détenteur de billet acquis de manière illicite : ces billets seront saisis sans contrepartie.

Article 11 :

En cas de perte ou de vol, les billets ne sont pas remboursés.

Article 12 :

Le détenteur d'un billet ne pourra formuler aucune réclamation, ni demander d'indemnité en cas de force majeure ou événement fortuit indépendant de la volonté de la société d'exploitation susceptible de perturber le bon fonctionnement du monument et d'entraîner, le cas échéant, sa fermeture totale ou partielle au public, notamment des conditions météorologiques défavorables (givre, vent, neige...) ou une décision des Autorités Publiques.

III/ DISPOSITIONS RELATIVES AUX GROUPES (accès par ascenseur)

Est considéré comme groupe un ensemble d'au moins 20 personnes (ou 10 élèves dans le cadre d'une sortie scolaire) encadrées par un guide ou un accompagnateur (nommé ici responsable de groupe) se rendant simultanément au même étage.

Article 13 :

Pour bénéficier d'un tarif groupe, la réservation préalable est obligatoire.

Pour bénéficier du tarif « groupe scolaire », il est demandé de produire un justificatif du Chef d'établissement scolaire.

Article 14 :

Les modalités de réservation en ligne, de paiement et de retrait des tickets, ainsi que les modalités d'accès au monument sont décrites dans les Conditions de vente propres à la réservation en ligne.

Article 15 :

Sens de la visite : si plusieurs étages sont visités, le début du parcours est l'étage le plus élevé.

Les groupes munis de billets pour le sommet changent d'ascenseur au 2^{ème} étage et rejoignent la plate-forme supérieure du 2^{ème} étage pour accéder aux ascenseurs menant au sommet (file unique pour tous les visiteurs).

A la descente, les groupes ont la possibilité de visiter les autres étages.

Attention, compte tenu de l'affluence les weekends et en haute saison, ou à certaines heures de la journée, l'ensemble du groupe ne pourra pas toujours emprunter le même ascenseur (il n'y a pas de file réservée aux groupes à la descente).

L'utilisation de l'escalier à la descente entre les 2^{ème}, 1^{er} étages et le sol est fortement conseillée pour éviter l'attente aux ascenseurs (selon les horaires d'ouverture des escaliers tels que figurant sur les panneaux et documents d'information).

Article 16 :

En cas de réservation au restaurant situé au 1^{er} 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 en principe être effectuée avant le repas ou le cocktail de façon que l'arrêt au 1^{er} étage se fasse à la descente.

IV/ RESTRICTIONS D'ACCES ET COMPORTEMENT DES VISITEURS

Article 17 :

L'accès et la circulation dans tout espace de la Tour Eiffel ouvert au public est également soumis aux prescriptions des articles 18 à 23 ci-dessous.

Le personnel de la société chargée de l'exploitation de la Tour Eiffel est autorisé à interdire l'accès ou à faire évacuer tout visiteur ne respectant pas ces prescriptions, et ce sans indemnité.

Article 18 :

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...),
- tous les objets excessivement lourds, encombrants ou nauséabonds,
- les paquets ou bagages de dimension excessive (à l'appréciation des agents effectuant le contrôle à l'entrée du monument),
- 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 (laissé à l'appréciation des agents d'accueil).

Un gabarit est mis à disposition des visiteurs en quatre points du parvis, et au contrôle de sécurité avant l'entrée dans le monument.

Attention, la tour Eiffel ne dispose pas de consignes à bagages ni de vestiaire.

Tout objet non accepté sur le monument et déposé dans une poubelle sera considéré comme perdu.

Article 19 :

Une attitude correcte est exigée des visiteurs, tant vis-à-vis du personnel de la Tour Eiffel que des autres visiteurs.

Il est 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 20 :

Au sol comme sur le monument, Il est interdit d'effectuer toute action portant 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 déployer, sauf accord préalable de la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, des banderoles, de quelque ordre qu'elles soient,
- de manifester, sauf accord préalable de la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel,
- d'effectuer, sauf accord de la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, des sauts à partir de la Tour Eiffel, par quelque moyen que ce soit,
- de tirer des feux de Bengale ou assimilés,
- d'organiser des piques 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 ou trottinettes,
- 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,
- de jeter à terre des papiers et détritiques, de coller de la gomme à mâcher,
- de cracher à terre ou par-dessus les balustrades,
- de jeter, intentionnellement ou pas tout objet 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...),
- de procéder à des quêtes,
- de se livrer à tout commerce, publicité, propagande ou racolage.

Article 21 :

Pour des raisons de sécurité, le sommet n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes à mobilité réduite. 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 22 :

Les personnes non autonomes et les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte.

Article 23 :

La société d'exploitation pourra refuser l'accès au monument à toute personne dont l'attitude, le comportement ou la tenue vestimentaire serait jugé 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 24 :

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 25 :

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

Article 26 :

Pour des motifs de sécurité ou de sûreté, il peut être 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 en tout endroit sur le site à la requête du personnel et des agents de sécurité.

Article 27 :

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 28 :

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

Article 29 :

L'ensemble du site de la Tour Eiffel est placé sous surveillance vidéo et les images sont enregistrées et conservées pendant 30 jours. Conformément à la loi 95-73 du 21 janvier 1995, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent.

Article 30 :

Il est demandé de signaler à un agent d'accueil tout accident, malaise d'une personne ainsi que tout événement 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 31 :

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 32 :

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 33 :

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 34 :

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 société d'exploitation du monument 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 35 :

Tout enfant égaré est confié à un agent d'accueil qui le conduit à la réception de la société située au pilier nord, ou au poste de police situé au pied du pilier sud de la tour Eiffel.

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

Article 36 :

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

Article 37 :

Sans préjudice des dispositions de l'article précédent, la photographie professionnelle, le tournage de films, l'enregistrement d'émissions radiophoniques et de télévision sont soumis à des règles particulières.

Ils doivent faire l'objet d'une demande préalable formulée par écrit et adressée à la société d'exploitation.

L'autorisation écrite doit être présentée lors de tout contrôle sur le monument.

Article 38 :

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

VII/ OBJETS TROUVES

Article 39 :

Les visiteurs sont invités à vérifier qu'aucun effet personnel n'a été oublié sur le site.

Les déclarations de perte ou d'oubli doivent être enregistrées auprès de la réception de la société d'exploitation située au pilier nord de la tour Eiffel.

Les objets trouvés sur la tour Eiffel sont conservés pendant un délai de 15 jours à la réception de la société (pilier nord), délai pendant lequel ils pourront être réclamés et récupérés par leurs propriétaires

Passé ce délai, les objets trouvés non réclamés seront transmis au Service des Objets Trouvés de la Préfecture de Police, 36 rue des Morillons, 75015 PARIS.

La société d'exploitation décline toute responsabilité concernant les objets perdus sur le monument.

Les denrées périssables, objets sans valeur ou en très mauvais état (mouillés, sales ou malodorants) sont détruits chaque soir après la fermeture.

VIII/ RECLAMATIONS ET LITIGES

Article 40 :

Toutes les réclamations relatives aux conditions de visite doivent être formulées sur place auprès de la direction du monument afin que soit envisagée une solution.

A défaut, la visite sera, de convention expresse, considérée comme s'étant déroulée dans des conditions satisfaisantes.

Article 41 :

Toute contestation ou litige est de la compétence exclusive des Tribunaux de Paris.

Seule la loi française est applicable.

*La direction de la SETE,
Pilier Nord, Champ de Mars,
5 avenue Anatole France
75007 Paris
Téléphone : 01 44 11 23 23
www.tour-eiffel.fr*

Novembre 2009