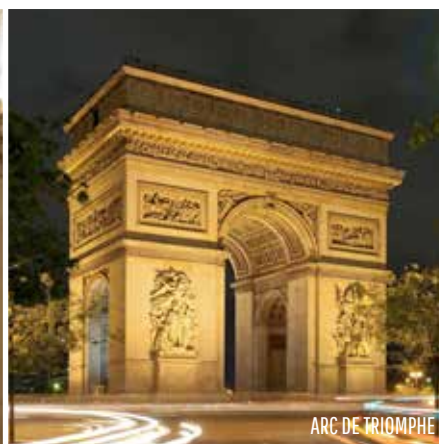


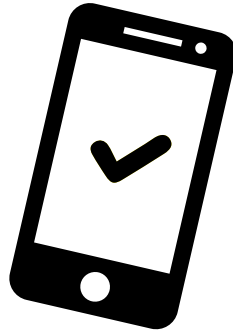
FAQ

E-billetterie pro B2B



Photos : ©Benjamin Gavaudo, ©Jean-Pierre Delagarde, ©Christian Gluckman, ©Geoffroy Mathieu, ©Colombe Clier / CMN

CENTRE DES 
MONUMENTS NATIONAUX 



BIENVENUE SUR L'E-BILLETTERIE B2B DU CENTRE DES MONUMENTS NATIONAUX !

**Notre plateforme dédiée aux professionnels du tourisme
vous permet d'acheter des billets pour
plus de 70 monuments emblématiques.**

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions
les plus fréquemment posées concernant l'e-billetterie pro.
Si toutefois vous ne trouvez pas réponse à votre question,
notre service client est à votre disposition pour vous aider.

Contactez-nous à l'adresse suivante :

✉ billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr

Téléchargez notre manuel de vente pour en savoir plus sur tous les monuments et planifier vos visites



<https://www.monuments-nationaux.fr/groupes-adultes-et-professionnels-du-tourisme#ressources>

CENTRE DES 
MONUMENTS NATIONAUX 

TABLE DES MATIÈRES

 RÉSERVATION POUR LES GROUPES	4
• Réservation en ligne pour les groupes	4
• Réservation de groupe pour les autres monuments du réseau	4
• Visites spécifiques (groupes scolaires, champ social)	4
• Visites conférences	4
 GESTION DES RÉSERVATIONS EN LIGNE POUR LES GROUPES	5
• Le calendrier affiche complet. Mon groupe dépasse le nombre maximum de personnes acceptées par créneau. Comment réserver pour un grand groupe ?	5
• Comment modifier ma réservation / option ?	5
• Comment annuler mon option ?	5
• Comment valider mon option ?	5
• La plage horaire que je souhaite n'est pas disponible. Que faire ?	6
• Accompagnateurs de groupes	6
 VALIDITÉ DES BILLETS	7
 PAIEMENT ET FACTURES	7
• Quels sont les moyens de paiement ?	7
• Comment récupérer ma facture ?	7
• Puis-je utiliser des PMP pour ma réservation (réservation en ligne pour les groupes) ?	7
• J'ai déjà des billets en stock. Puis-je les utiliser (réservation en ligne pour les groupes) ?	7
 ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS	8
• Puis-je obtenir un remboursement si mon groupe ne peut plus venir (réservation en ligne pour les groupes) ?	8
 ET SI LE MONUMENT ANNULE LA VISITE ? (RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES)	8
 ASSISTANCE TECHNIQUE	9
• Je ne parviens pas à créer un compte. Un message d'erreur s'affiche. Que faire ?	9
• Je souhaite modifier l'adresse mail associée à mon compte. Comment faire ?	9
• Je n'arrive pas à finaliser ma commande (réservation en ligne pour les groupes). On m'indique « Tous les accompagnateurs ne sont pas renseignés ».	9
• Pourquoi dois-je attribuer des billets lors de la validation de ma commande ?	9

RÉSERVATION POUR LES GROUPES

RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES

Pour l'**Arc de triomphe**, le **Château de Vincennes**, la **Conciergerie** et la **Sainte-Chapelle**, accédez directement au planning des visites groupes adultes sur notre e-billetterie professionnelle. Payez par CB ou virement avant la visite et bénéficiez d'une confirmation immédiate. Ou bien, pour plus de flexibilité, posez des options avant de confirmer par paiement vos créneaux de visite (la durée de l'option varie selon les monuments). Les billets horodatés vous seront envoyés par mail et pourront être présentés à l'entrée des monuments.

MONUMENTS	RÉSERVATION OBLIGATOIRE	NOMBRE MAXIMUM DE PERSONNES PAR GROUPE (guide inclus) par créneau horaire	DÉLAI D'EXPIRATION DE L'OPTION
ARC DE TRIOMPHE	<i>A partir de 7 personnes</i>	35 personnes	30 jours
CHÂTEAU DE VINCENNES	<i>A partir de 8 personnes</i>	35 personnes	Pas d'option
CONCIERGERIE	<i>A partir de 8 personnes ou d'un groupe accompagné d'un guide quelle que soit sa taille</i>	26 personnes	60 jours
SAINTE-CHAPELLE	<i>A partir de 8 personnes ou d'un groupe accompagné d'un guide quelle que soit sa taille</i>	26 personnes	60 jours

RÉSERVATION DE GROUPE POUR LES AUTRES MONUMENTS DU RÉSEAU

La réservation s'effectue en deux étapes :

- 1 Prise de contact avec le monument** : Contactez directement le service réservation du monument choisi en précisant la date de visite et le nombre de personnes (les coordonnées du service du monument sont disponibles en cliquant sur la vignette du monument sur l'e-billetterie pro ou dans le manuel de ventes).
- 2 Validation et paiement** : Après confirmation de votre réservation par le monument, vous pouvez payer les billets à l'avance sur notre e-billetterie professionnelle ou directement à la caisse le jour de la visite. Si vous avez payé en ligne à l'avance, il vous suffit de présenter votre confirmation de réservation et vos billets électroniques le jour de votre visite.

VISITES SPÉCIFIQUES (groupes scolaires, champ social)

Veuillez noter que la réservation en ligne pour les groupes scolaires, extrascolaires et spécifiques (champ social, médico-social, handicap, secteur judiciaire) est uniquement disponible pour l'Arc de triomphe et nécessite un paiement par carte bancaire ou virement. Si vous souhaitez organiser ce type de visite pour un autre monument, nous vous invitons à contacter directement le monument concerné.

VISITES CONFÉRENCES

Pour toute demande de réservation d'une visite-conférence, merci de bien vouloir contacter le service de réservation :

visites-conferences@monuments-nationaux.fr

GESTION DES RÉSERVATIONS EN LIGNE POUR LES GROUPES

LE CALENDRIER AFFICHE COMPLET. MON GROUPE DÉPASSE LE NOMBRE MAXIMUM DE PERSONNES ACCEPTÉES PAR CRÉNEAU. COMMENT RÉSERVER POUR UN GRAND GROUPE ?

Si votre groupe est supérieur au nombre autorisé (par exemple, 75 personnes), il est nécessaire de le diviser en plusieurs sous-groupes. Assurez-vous de répartir les réservations sur des créneaux différents. Pour éviter que le calendrier de vente n'affiche complet, ajoutez au panier uniquement le nombre maximum de personnes autorisées par créneau (voir les détails dans la partie Réservation en ligne pour les groupes). Vous pouvez ensuite réserver plusieurs créneaux horaires pour l'ensemble du groupe.

COMMENT MODIFIER MA RÉSERVATION/ OPTION ?

- **Pour ajouter des personnes à votre créneau** : réalisez une nouvelle réservation/option pour le même créneau horaire (dans la limite des places disponibles)
- **Pour réduire le nombre de personnes** : annulez votre option et effectuez une nouvelle réservation avec le bon nombre de participants.

COMMENT ANNULER MON OPTION ?

Cliquez sur le bouton **Options** dans la barre de menu (*en haut à droite*), puis sélectionnez le **x** pour « Annuler ».



Produit	Prix unitaire	Quantité	Total
Réservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Billet jumelé Ste-Chapelle - Conciergerie : Tarif revendeur	17,00 €	16	272,00 €
Réservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Guide conférencier (carte de guide professionnel en cours de validité) - B.	0,00 €	1	0,00 €

COMMENT VALIDER MON OPTION ?

- 1 Cliquez sur **Options** dans le menu.
- 2 Sélectionnez l'option que vous souhaitez valider. Si vous n'avez qu'une seule option, vous devez également la cocher.
- 3 Sélectionnez **Ajouter au panier pour paiement**.
- 4 Une fois le paiement effectué, vous recevrez un mail de confirmation.
- 5 Pour télécharger vos billets, accédez à la section **Commandes** et sélectionnez **Rechercher les commandes**.



Produit	Prix unitaire	Quantité	Total
Réservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Billet jumelé Ste-Chapelle - Conciergerie : Tarif revendeur	17,00 €	16	272,00 €
Réservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Guide conférencier (carte de guide professionnel en cours de validité) - B.	0,00 €	1	0,00 €

🕒 LA PLAGE HORAIRE QUE JE SOUHAITE N'EST PAS DISPONIBLE. QUE FAIRE ?

Elle est soit déjà réservée, soit indisponible pour les visites en groupe. Nous vous remercions pour votre compréhension.

👤 ACCOMPAGNATEURS DE GROUPES.

Comment ajouter un accompagnateur (guide ou accompagnateur d'un groupe de plus de 20 personnes) à ma réservation ?

Avant de sélectionner une option de visite, allez dans **Client > Créer / gérer un accompagnateur** et renseignez ses informations (nom, prénom, email, téléphone). Si vous n'êtes pas encore sûr de l'accompagnateur, inscrivez « **Guide Type** » ou « **Accompagnateur Type** ».

Dois-je réserver un billet pour l'accompagnateur ?



• **Accompagnateur bénéficiant de la gratuité :**

Oui, un billet gratuit est nécessaire (« guide conférencier » ou « accompagnateur » pour les groupes de plus de 20 personnes). En tant que guide conférencier, il devra présenter un justificatif à l'entrée.

• **Accompagnateur sans gratuité** (groupe de moins de 20 personnes) :

Oui, un billet payant est requis et doit être compté dans le groupe.

VALIDITÉ DES BILLETS

- Les e-billets non datés sont valables pendant 3 ans à compter de la date d'achat.
- Les e-billets horodatés pour les visites de groupe, réservés via l'e-billetterie professionnelle pour les monuments équipés (Arc de triomphe, Château et remparts de la cité de Carcassonne, Château de Vincennes, Conciergerie, Sainte-Chapelle), **ne sont valables que pour la date et le créneau horaire sélectionnés lors de la réservation.**

FORMAT BILLETS

- Les billets sont envoyés au format PDF, avec un billet par personne (1 page A4 par billet).
- Il est également possible de recevoir les billets au format csv, sous forme de liste de numéros à intégrer en tant que codes-barres/ QR-Code sur vos vouchers. Si vous optez pour cette solution, il sera nécessaire de soumettre la maquette des billets pour validation par nos équipes avant toute utilisation. Pour cela, merci de nous contacter à l'adresse suivante : billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr

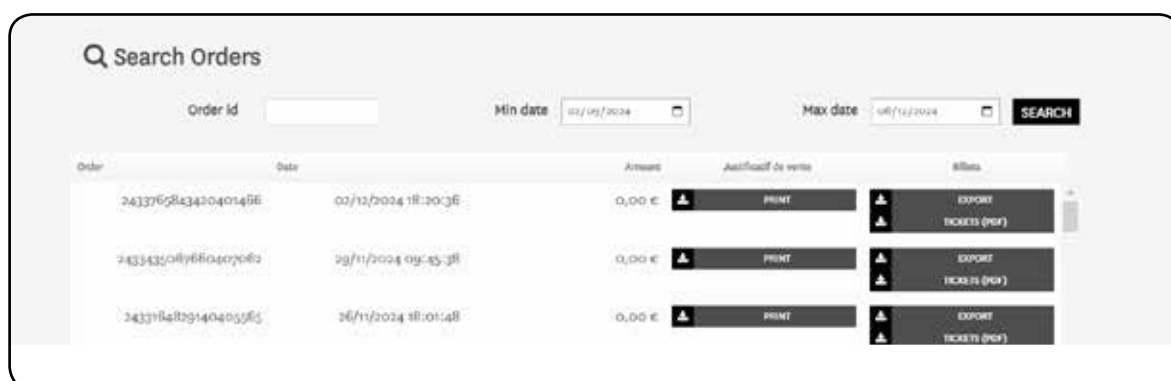
PAIEMENT ET FACTURES

€ QUELS SONT LES MOYENS DE PAIEMENT ?

Vous pouvez régler votre commande de billets par carte bancaire. Si vous préférez, le paiement par virement est également possible sur demande en contactant notre service client par e-mail billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr. Veuillez noter que les billets ne seront envoyés qu'une fois le virement reçu.

€ COMMENT RÉCUPÉRER MA FACTURE ?

- 1 Allez dans **Commandes > Rechercher les commandes.**
- 2 Sélectionnez la période de la commande concernée et cliquez sur **Rechercher.**
- 3 Sélectionnez la commande concernée.
- 4 Cliquez sur **Imprimer Justificatif** pour télécharger la facture.



PUIS-JE UTILISER DES PMP (Paris Museum Pass) pour ma réservation (réservation en ligne pour les groupes)?
Veuillez contacter notre service client à :

billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr
pour réserver votre créneau avec des Paris Museum Pass.

J'AI DÉJÀ DES BILLETS EN STOCK. Puis-je les utiliser (réservation en ligne pour les groupes) ?
Contactez le même service client pour obtenir l'option « J'ai déjà un billet » et réserver votre créneau :

billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr

⊗ ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

Puis-je obtenir un remboursement si mon groupe ne peut plus venir (réservation en ligne pour les groupes) ?
Les réservations directement effectuées sur l'e-billetterie pro et confirmées par paiement ne sont pas remboursables.

⊗ ET SI LE MONUMENT ANNULE LA VISITE ? (RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES)

En cas d'annulation par le monument, notre service client vous contactera pour procéder au remboursement. Celui-ci ne s'applique qu'aux réservations effectuées directement en ligne sur l'e-billetterie pro.

ASSISTANCE TECHNIQUE

JE NE PARVIENS PAS À CRÉER UN COMPTE. UN MESSAGE D'ERREUR S'AFFICHE. QUE FAIRE ?

Si vous recevez un message indiquant que votre adresse e-mail est déjà utilisée, cela signifie qu'elle a été associée à l'e-billetterie grand public <https://tickets.monuments-nationaux.fr/fr-FR/accueil> Veuillez utiliser une adresse e-mail différente pour la création de votre compte B2B.

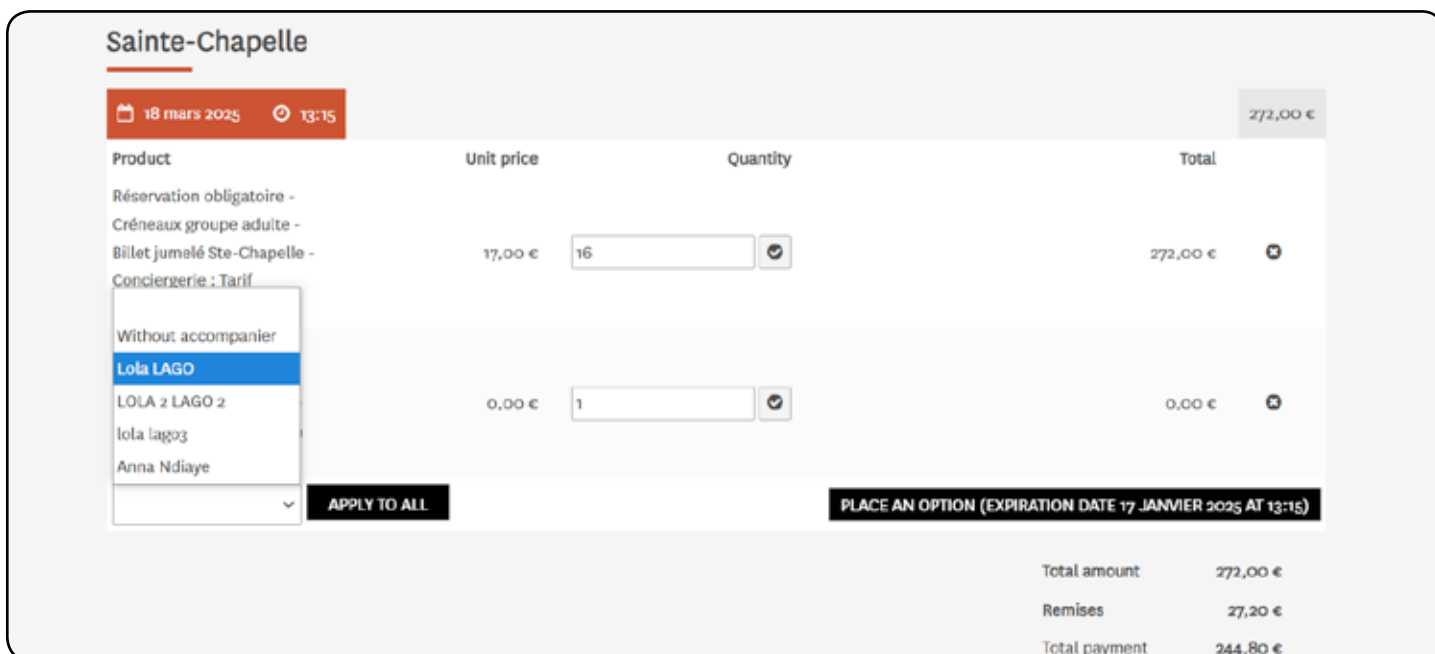
JE SOUHAITE MODIFIER L'ADRESSE MAIL ASSOCIÉE À MON COMPTE. COMMENT FAIRE ?

Pour modifier l'adresse e-mail de votre compte, il est nécessaire de **créer un nouveau compte**. Veuillez noter que les billets et factures de votre ancien compte ne pourront pas être transférés vers le nouveau.

JE N'ARRIVE PAS À FINALISER MA COMMANDE (RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES). ON M'INDIQUE « TOUS LES ACCOMPAGNATEURS NE SONT PAS RENSEIGNÉS ».

Afin de pouvoir valider votre commande, il vous faut renseigner l'accompagnateur du groupe en amont de la réservation. Il faudra cliquer sur **Client > Créer / gérer un accompagnateur**, puis renseigner son nom, prénom, courriel et numéro de téléphone. Il est nécessaire d'effectuer cette étape avant la sélection de l'option. Si vous n'êtes pas certain du guide ou de l'accompagnateur qui accompagnera votre groupe, veuillez indiquer « **Guide Type** » ou « **Accompagnateur Type** ». En cas de fermeture exceptionnelle du monument, nous serons ainsi en mesure de vous tenir au courant le plus rapidement possible.

A la validation de votre commande pour le paiement, il faudra sélectionner l'accompagnateur renseigné et valider les CGV.



Product	Unit price	Quantity	Total
Réservation obligatoire - Créneaux groupe adulte - Billet jumelé Ste-Chapelle - Conciergerie : Tarif	17,00 €	16	272,00 €
Without accompanying			
Lola LAGO	0,00 €	1	0,00 €
LOLA 2 LAGO 2			
lola lago3			
Anna Ndiaye			

Total amount	272,00 €
Remises	27,20 €
Total payment	244,80 €

POURQUOI DOIS-JE ATTRIBUER DES BILLETS LORS DE LA VALIDATION DE MA COMMANDE ?

Lors de la validation de votre commande, vous pouvez choisir d'attribuer les billets soit à votre propre adresse e-mail (associée à votre compte professionnel), soit à un client, un collègue ou un guide. Pour ce faire, cliquez sur **Créer** et ajoutez les informations nécessaires pour créer un nouveau contact directement depuis votre compte. Les billets seront alors envoyés directement à la personne désignée.



Nom	Prénom	Email	Attribuer
Lago	Lola	mangagaby6@gmail.com	ATTRIBUER

FAQ

L'E-BILLETTERIE B2B

Contactez-nous à l'adresse suivante :

billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr

Téléchargez notre manuel de vente pour en savoir plus sur tous les monuments et planifier vos visites
<https://www.monuments-nationaux.fr/groupes-adultes-et-professionnels-du-tourisme#ressources>

CENTRE DES 
MONUMENTS NATIONAUX 