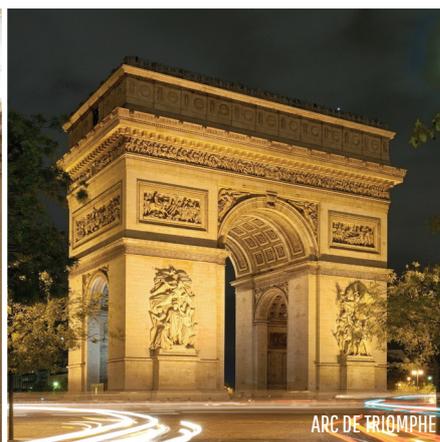


# FAQ

E-billetterie pro B2B



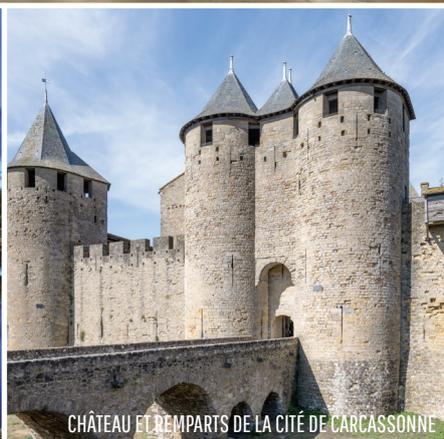
CONCIERGERIE



ARC DE TRIOMPHE



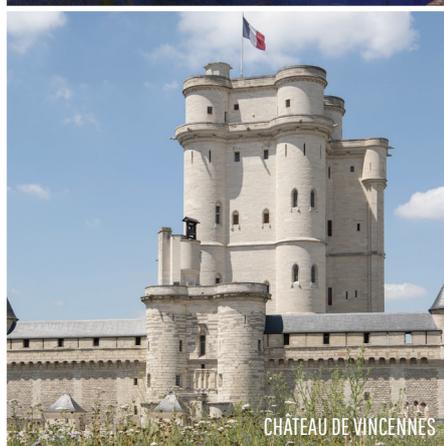
CHÂTEAU D'AZAY-LE-RIDEAU



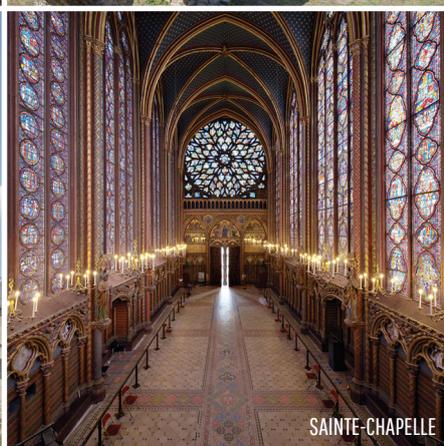
CHÂTEAU ET REMPARTS DE LA CITÉ DE CARCASSONNE



DOMAINE NATIONAL DU CHÂTEAU D'ANGERS



CHÂTEAU DE VINCENNES



SAINTE-CHAPELLE

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](mailto: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

 <b>RÉSERVATION POUR LES GROUPES</b>	<b>4</b>
• 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
 <b>GESTION DES RÉSERVATIONS EN LIGNE POUR LES GROUPES</b>	<b>5</b>
• 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
 <b>VALIDITÉ DES BILLETS</b>	<b>7</b>
 <b>PAIEMENT ET FACTURES</b>	<b>7</b>
• 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
 <b>ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS</b>	<b>8</b>
• Puis-je obtenir un remboursement si mon groupe ne peut plus venir (réservation en ligne pour les groupes) ?	8
 <b>ET SI LE MONUMENT ANNULE LA VISITE ? (RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES GROUPES)</b>	<b>8</b>
 <b>ASSISTANCE TECHNIQUE</b>	<b>9</b>
• 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 d'Azay-le-Rideau, le Château de Vincennes, la Conciergerie, le Domaine national du Château d'Angers 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	CONTACT	NOMBRE MAXIMUM DE PERSONNES PAR GROUPE (guide inclus) par créneau horaire	NOMBRE D'OPTIONS	DÉLAI D'EXPIRATION DE L'OPTION
ARC DE TRIOMPHE	<i>reservations.arcdetriomphe@monuments-nationaux.fr</i>	35 personnes	10	30 jours
CHÂTEAU DE VINCENNES	<i>reservations.vincennes@monuments-nationaux.fr</i>	35 personnes	Pas d'option	Pas d'option
CONCIERGERIE	<i>resailedelacite@monuments-nationaux.fr</i>	26 personnes	10	60 jours
SAINTE-CHAPELLE	<i>resailedelacite@monuments-nationaux.fr</i>	26 personnes	10	60 jours
CHÂTEAU D'AZAY-LE-RIDEAU	<i>resa.azay@monuments-nationaux.fr</i>	35 personnes	30	30 jours
DOMAINE NATIONAL DU CHÂTEAU D'ANGERS	<i>reservations.angers@monuments-nationaux.fr</i>	35 personnes	30	30 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)

Veillez 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 le château d'Azay-le-Rideau 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 du monument concerné (voir contacts ci-dessus).

# 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** : Vous devez ajouter votre option au panier, puis la valider pour procéder au paiement. Vous pourrez ensuite ajuster le nombre de places dans la limite des disponibilités restantes. Selon les délais, vous aurez la possibilité de payer immédiatement ou de remettre votre réservation en option.
- **Pour réduire le nombre de personnes** : Pour ajouter des personnes à votre réservation, suivez la même procédure que décrite précédemment. Vous devrez ajouter votre option au panier, puis la valider pour procéder au paiement. Vous pourrez ensuite ajuster le nombre de places dans la limite des disponibilités restantes. Selon les délais, vous aurez la possibilité de payer immédiatement ou de remettre votre réservation en option.

## COMMENT ANNULER MON OPTION ?

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

**TOUT COCHER** Trier par site Trier par date

### Sainte-Chapelle

18 mars 2025 13:15 272,00 €

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) - BJ	0,00 €	1	0,00 € 

Expiration le 17 janvier 2025 à 13:15

## 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**.

**TOUT DÉCOCHER** Trier par site Trier par date

### Sainte-Chapelle

18 mars 2025 13:15 272,00 €

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) - BJ	0,00 €	1	0,00 € 

Expiration le 17 janvier 2025 à 13:15

## 🕒 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 ?



### Accompagnateurs

Ajouter ▾

\* Nom  \* Prénom  Mél.  Téléphone

#### • **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. Pour les monuments ayant des tarifs différenciés selon la haute et la basse saison (Abbaye du Mont-Saint-Michel, château et remparts de la cité de Carcassonne, tours et remparts d'Aigues-Mortes), les billets sont valables pendant 36 mois à compter de la date d'achat, en fonction de la période (haute ou basse saison) pour laquelle le billet a été acheté.
- Les e-billets horodatés pour les visites de groupe, réservés via l'e-billetterie professionnelle pour les monuments équipés 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](mailto: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](mailto:billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr). Veuillez noter que les billets ne seront envoyés qu'une fois le virement reçu.

## € COMMENT EFFECTUER UN PAIEMENT PAR VIREMENT ?

L'option virement est uniquement disponible sur demande à l'adresse suivante : [billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr](mailto:billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr)

Lors de l'étape de paiement, après que nos équipes vous ont donné accès à l'option virement, assurez-vous de sélectionner différé avec validation. Une fois cette option choisie, vous pourrez récupérer le justificatif de la même manière que pour la facture finale (voir la procédure détaillée au point suivant), après que le paiement ait été effectué. Les billets vous seront envoyés dès réception du virement. Veuillez noter que le traitement d'un virement peut prendre plusieurs jours. Cette option de paiement est fortement déconseillée pour les visites nécessitant une validation à la dernière minute.

## € 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.



The image shows a 'Search Orders' interface with a search bar and a table of orders. The table has columns for Order, Date, Amount, Justificatif de vente, and Billets. The search criteria are Order id, Min date (02/09/2024), and Max date (06/12/2024). The table contains three rows of order data.

Order	Date	Amount	Justificatif de vente	Billets
2433765843420401466	02/12/2024 18:20:36	0,00 €	PRINT	EXPORT TICKETS (PDF)
2433435067660407062	29/11/2024 09:45:38	0,00 €	PRINT	EXPORT TICKETS (PDF)
2433164829140405565	26/11/2024 18:01:48	0,00 €	PRINT	EXPORT TICKETS (PDF)

**PUIS-JE UTILISER DES PMP** (Paris Museum Pass) **pour ma réservation** (réservation en ligne pour les groupes)?

Veillez 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.

### Sainte-Chapelle

📅 18 mars 2025 ⌚ 13:15 272,00 €

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

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.

## Attribution de la commande

Sélectionnez un contact à qui attribuer les billets de la commande Créer un contact +

Filter le tableau

Nom	Prénom	Email	Attribuer
Lago	Lola	mangagaby62@gmail.com	<input type="button" value="ATTRIBUER"/>

# FAQ

## L'E-BILLETTERIE B2B

Contactez-nous à l'adresse suivante :

***[billetterie.reservations-groupes@monuments-nationaux.fr](mailto: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 