



PASSION MONUMENTS

Foire Aux Questions

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions qui nous sont fréquemment posées sur Passion monuments, l'abonnement annuel du Centre des monuments nationaux. Nous espérons que cette FAQ vous sera utile !

SOMMAIRE

INFORMATIONS GÉNÉRALES	2
Durée de l'abonnement	2
Supports disponibles	2
Formules et tarifs	2
FONCTIONNEMENT DE L'ABONNEMENT & AVANTAGES	3
Conditions de visite des monuments	3
Conditions d'accès aux monuments	4
Autres avantages Passion monuments	5
PRIMO-ABONNEMENT : COMMENT S'ABONNER ?	6
Abonnement en ligne	6
Achat d'un billet provisoire en caisse des monuments	7
Moyens de paiement	8
Réception de l'abonnement	8
Achat pour un tiers	9
RENOUVELLEMENT : COMMENT SE RÉABONNER ?	9
CONTACT	10

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Durée de l'abonnement

1. **L'abonnement est valable un an : s'agit-il de 365 jours à compter de la date d'achat ou d'une année calendaire ?**

L'abonnement est valable 365 jours à compter de la date d'achat.

2. **L'abonnement est-il disponible immédiatement après achat ou y a-t-il un délai d'obtention ?**

L'abonnement est disponible immédiatement après achat : chaque titulaire d'un abonnement reçoit sa e-carte sur sa messagerie électronique quelques instants après son achat et peut également la retrouver dans son espace client.

3. **L'abonnement démarre-t-il au jour de la date d'achat ou est-il possible de choisir la date de début de validité en la fixant ultérieurement à la date d'achat ?**

L'abonnement démarre au jour de la date d'achat et il n'est pas possible de fixer une autre date de début de validité.

Supports disponibles

4. **Quelles différences y a-t-il entre la e-carte et la carte d'abonnement ?**

Il s'agit d'une différence de support mais les deux formats valent titre d'abonnement. Si vous possédez les deux types de support, votre QR code est identique sur les deux.

- La e-carte digitale au format PDF est un support dématérialisé, mis à disposition de tous les titulaires d'un abonnement immédiatement après leur achat et qui peut être, soit présenté sur smartphone à l'entrée des monuments, soit imprimé.
- La carte physique au format carte bancaire est un support en plastique, disponible en option lors du primo-abonnement, en plus de la e-carte, contre paiement de frais additionnels de 5 € pour la gestion et l'expédition en lettre suivie.

5. **Je n'ai pas coché l'option relative à la carte physique au moment de mon achat et j'ai changé d'avis : est-il possible d'en commander une a posteriori en payant les 5 € additionnels ?**

Non, il n'est malheureusement pas possible de commander une carte physique seule à 5 € ultérieurement à votre adhésion.

Formules et tarifs

6. **Comment fonctionne la formule DUO ?**

La formule DUO procure deux entrées à chaque fois : elle est valable pour un adhérent, le porteur de l'adhésion dont l'identité figure sur l'abonnement, et l'invité de son choix, dont l'identité ne figure pas sur l'abonnement et qui peut varier d'une visite à l'autre.

7. Existe-t-il des tarifs préférentiels ?

Il existe deux tarifs préférentiels, disponibles au moment du réabonnement : les titulaires d'un abonnement peuvent en effet renouveler leur adhésion SOLO à 44 € au lieu de 49 € et DUO à 70 € au lieu de 78 €.

FONCTIONNEMENT DE L'ABONNEMENT & AVANTAGES

Conditions de visite des monuments

8. L'abonnement permet-il d'accéder aux monuments sans paiement supplémentaire ou simplement à tarif réduit ?

L'abonnement permet d'accéder aux monuments sans paiement supplémentaire : l'entrée dans les monuments est gratuite avec l'abonnement.

9. À quels monuments l'abonnement donne-t-il accès ?

L'abonnement donne accès à l'ensemble des monuments ouverts en visite libre ou commentée par le Centre des monuments nationaux. Vous pouvez en retrouver la liste complète à la fin de ce document ou sur le site internet du CMN.

10. Pourquoi certains sites gérés par le Centre des monuments nationaux ne sont-ils pas inclus dans l'abonnement ?

La quasi-totalité des sites gérés par le Centre des monuments nationaux sont inclus dans l'abonnement.

Toutefois, quelques sites ont des conditions d'ouverture spécifiques qui ne permettent pas de les ouvrir au public en visite libre mais uniquement dans le cadre de visites-conférences ou d'animations dédiées : l'accès ne peut donc pas y être illimité. Aussi, l'accès à certains sites est déjà gratuit, ce qui signifie que l'abonnement n'apporte pas d'avantage supplémentaire concernant le tarif d'entrée.

Le cas échéant, nous nous efforçons de proposer aux titulaires d'un abonnement Passion monuments des conditions d'accès privilégiées, par exemple :

- Pour le domaine national de Saint-Cloud, dont l'entrée est gratuite, les titulaires d'un abonnement bénéficient du tarif réduit sur les ateliers.
- Pour la Colonne de Juillet, ouverte sur réservation dans le cadre de visites-conférences, les titulaires d'un abonnement bénéficient du tarif préférentiel de 6 € au lieu de 13 € sur les visites-conférences.
- Pour les alignements de Carnac, accessibles la moitié de l'année sur réservation dans le cadre de visites et animations dédiées, les titulaires d'un abonnement bénéficient des tarifs préférentiels suivants :
 - 6 € au lieu de 13 € sur les visites-conférences et les visites famille
 - 8 € au lieu de 14 € sur les ateliers « Gestes de la Préhistoire »

- Pour le Cap Moderne, Eileen Gray et du Corbusier au Cap Martin, accessible sur réservation dans le cadre de visites-conférences, les titulaires d'un abonnement bénéficient du tarif préférentiel de 10 € au lieu de 19 € sur les visites-conférences.
- Pour l'Hôtel de Sully, la visite des intérieurs est possible uniquement dans le cadre de visites-conférences. Les titulaires d'un abonnement y bénéficient du tarif préférentiel de 6 € au lieu de 13 €.

11. Quelles différences y a-t-il entre la visite libre, la visite commentée et la visite-conférence ?

- En **visite libre**, le visiteur parcourt le monument seul, de façon autonome.
- En **visite commentée**, la visite est animée par un agent du Centre des monuments nationaux qui présente les principales caractéristiques du site, sans supplément tarifaire.
- En **visite-conférence**, la visite est animée par une guide-conférencière ou un guide-conférencier agréé par le Centre des monuments nationaux. Il s'agit d'une visite approfondie, d'une durée d'1h30 en moyenne, avec supplément tarifaire. Ces visites ne sont pas incluses dans l'abonnement.

12. Y a-t-il une limite d'utilisation de l'abonnement ?

Non, l'abonnement permet de retourner de façon illimitée dans les monuments, le même si vous le souhaitez : vous pouvez utiliser votre abonnement autant de fois que vous le voulez, dans la limite des places disponibles qui sont conditionnées aux capacités d'accueil et aux jauges des monuments.

Conditions d'accès aux monuments

13. Pour accéder aux monuments, suffit-il de se présenter avec son abonnement ou faut-il réserver ?

Les conditions d'accès aux monuments dépendent du monument dont il s'agit. Compte tenu du nombre de sites gérés par le Centre des monuments nationaux et de leur diversité, les mêmes règles ne peuvent pas s'appliquer partout.

- Pour la majorité des monuments, il suffit de présenter votre abonnement à l'entrée du monument, sans réservation préalable en ligne.
- Pour les monuments suivants, il est nécessaire de réserver un billet d'entrée gratuit (ou deux billets dans le cas d'un abonnement DUO).
 - Pour la Sainte-Chapelle, la Conciergerie et les Sites préhistoriques de la vallée de la Vézère (*l'Abri du Cap-Blanc, la Grotte des Combarelles et la Grotte de Font-de-Gaume*) : il faut réserver un billet à 0 € dans la catégorie « J'ai déjà un billet ».
 - Pour l'Hôtel de la Marine et les Tours de la cathédrale Notre-Dame de Paris : il faut réserver un billet à 0 € dans la catégorie « Passion monuments ».
 - Pour la Cité internationale de la langue française au château de Villers-Cotterêts : il faut réserver un billet à 0 € dans la catégorie « Autres gratuits ».

Veillez noter que le compte client vous permettant de réserver des billets pour les monuments est indépendant de votre compte client Passion monuments.

14. Si le créneau de visite souhaité est complet, l'abonnement permet-il d'obtenir une place quand même ?

Non, pour des questions de sécurité, si la jauge d'un créneau de visite est complète, il n'est pas possible d'y ajouter plus de visiteurs.

15. L'abonnement est-il coupe-file ?

Non, l'abonnement n'est pas coupe-file mais il permet de se présenter directement au contrôle des billets sans passer par la caisse. En outre, peu de monuments sont concernés par des files d'attente très importantes et ceux qui le sont ont une billetterie en ligne horodatée, ce qui signifie que les visiteurs se présentent lors du créneau horaire qu'ils ont réservé au préalable.

16. Je n'ai pas mon abonnement sur moi : est-il possible d'accéder aux monuments quand même ?

Non, le titre d'abonnement (e-carte ou carte physique) est le seul justificatif permettant d'accéder aux monuments. Tout autre document (justificatif de paiement, e-mail de confirmation de commande, photocopie de la carte physique, etc.) sera refusé.

17. J'ai un abonnement DUO : la personne que j'invite peut-elle accéder sans moi aux monuments ?

Non, le porteur de l'abonnement DUO doit nécessairement être présent.

18. Est-ce que je peux prêter mon abonnement à quelqu'un ?

L'abonnement est personnel, nominatif et non cessible. Seul le titulaire de l'abonnement est autorisé à l'utiliser et à bénéficier de ses avantages.

Autres avantages Passion monuments

19. L'accès aux expositions temporaires est-il inclus dans l'abonnement ?

Oui, sauf exception, l'accès aux expositions temporaires est bien inclus et donc gratuit avec l'abonnement.

20. Je ne reçois pas l'infolettre : que faire ?

Nous vous invitons à vérifier vos spams ou courriers indésirables : l'infolettre y est peut-être. Dans le cas contraire, vous pouvez nous écrire à abonnement@monuments-nationaux.fr

21. Qu'est-ce que le magazine digital *Monuments nationaux* ?

Il s'agit du magazine du Centre des monuments nationaux, qui présente l'actualité du CMN au travers de dossiers, interviews, portfolios... Il y a trois numéros par an, communiqués

dans l'infolettre au format numérique : il suffit de cliquer sur le lien envoyé, puis le magazine s'ouvre sur une plateforme de lecture en ligne.

22. Est-il possible de recevoir le magazine *Monuments nationaux* au format papier ?

Non, le magazine *Monuments nationaux* est uniquement disponible au format digital.

23. Comment bénéficier de mes réductions de 5% sur les livres et 10% sur les produits auprès des librairies-boutiques gérées par le Centre des monuments nationaux ?

- Dans les librairies-boutiques des monuments, vous devez présenter en caisse votre titre d'abonnement (e-carte ou carte physique).
À noter que cette réduction n'est pas valable dans la librairie-boutique de la basilique cathédrale Saint-Denis située dans la Fabrique de la flèche, qui n'est pas gérée par le Centre des monuments nationaux.
- Sur la boutique en ligne, la Boutique du patrimoine, vous devez saisir le code promotionnel dédié aux titulaires d'un abonnement, communiqué dans l'infolettre. Vous pouvez également le demander en nous écrivant à abonnement@monuments-nationaux.fr

24. Les activités (visites-conférences, animations et événements – ateliers, spectacles...) sont-elles incluses dans l'abonnement ?

Non, ce n'est pas le cas : l'abonnement inclut l'accès gratuit et illimité à toute la programmation culturelle comprise dans le droit d'entrée des monuments, c'est-à-dire ne faisant pas l'objet d'un supplément tarifaire. Toutes les prestations ayant une tarification spécifique, dont les visites-conférences, sont donc exclues de l'abonnement. Toutefois, des tarifs privilégiés peuvent être mis en place au cas par cas pour les titulaires d'un abonnement et communiqués dans l'infolettre.

PRIMO-ABONNEMENT : COMMENT S'ABONNER ?

Abonnement en ligne

25. Comment faire pour s'abonner en ligne ?

Pour vous abonner en quelques clics, vous devez vous rendre sur le site de vente en ligne Passion monuments <https://billetterie-passion.monuments-nationaux.fr>, vous créer un compte client et sélectionner le parcours « S'abonner ».

26. J'ai moins de 26 ans et je ne parviens pas à effectuer le parcours d'achat : pourquoi ?

L'entrée est gratuite dans les sites gérés par le Centre des monuments nationaux pour les jeunes de l'UE et de l'EEE (Islande, Liechtenstein, Norvège) de moins de 26 ans y compris les titulaires d'un titre de séjour ou d'un visa de longue durée (supérieur à 4 mois) : l'abonnement leur est donc inutile pour accéder aux monuments.

Achat d'un billet provisoire en caisse des monuments

27. Est-il possible de s'abonner sans passer par internet ?

Non : le site internet est un passage obligé, soit pour souscrire son adhésion soit pour la finaliser. C'est ce passage en ligne qui vous permet de devenir membre de la communauté Passion monuments et de disposer d'un titre d'abonnement reconnaissable à l'entrée de tous les monuments afin de les visiter librement et de profiter de vos avantages.

Il est possible de régler un abonnement dans un monument sous la forme d'une contremarque, mais il est nécessaire ensuite d'enregistrer ce billet provisoire en ligne afin de le convertir en abonnement annuel.

28. Qu'est-ce que la contremarque Passion monuments ? Quelle différence avec l'abonnement ?

La contremarque n'est pas l'abonnement. Il s'agit d'un **billet provisoire** qui permet d'acheter l'abonnement – en formule **SOLO uniquement** –, dans un monument, sur place en caisse plutôt que sur internet. Le billet permet d'accéder immédiatement et provisoirement aux monuments accessibles grâce à l'abonnement, **dans la limite de 5 jours**.

En effet, ce billet comporte un code à usage unique à valider en ligne dans les 5 jours après achat afin de **finaliser l'adhésion** et recevoir son titre d'abonnement définitif (e-carte ou carte physique) en échange du code. **Seul le titre définitif permet l'accès aux monuments et aux autres avantages** de l'abonnement pendant un an.

29. Quels sont les avantages de la contremarque ?

La contremarque permet :

- De bénéficier des moyens de paiement acceptés en caisse des monuments gérés par le Centre des monuments nationaux (cartes bancaires, espèces, chèques Culture/Vacances...), par rapport au site de vente en ligne Passion monuments, sur lequel seuls sont acceptés les paiements par carte bancaire.
- D'accéder immédiatement et temporairement aux monuments si vous ne souhaitez pas effectuer la démarche d'adhésion en ligne tout de suite.

30. Est-il possible d'acheter une contremarque dans tous les monuments ?

Oui, à quelques exceptions près : l'abbaye du Bec-Hellouin (27), l'abbaye de Charroux (86), le château de Chareil-Cintrat (03) et le château d'Assier (46).

Il est également possible d'acheter la contremarque à la librairie-boutique de l'Hôtel de Sully à Paris.

31. J'ai acheté une contremarque : comment finaliser mon adhésion et obtenir mon abonnement ?

La finalisation de l'abonnement se fait exclusivement sur internet, sur le site de vente en ligne Passion monuments <https://billetterie-passion.monuments-nationaux.fr> et grâce aux étapes suivantes :

- Créez votre compte client
- Sélectionnez le parcours "S'abonner"
- Mettez un abonnement SOLO au panier : celui-ci affiche alors 49 €
- Dans le champ "Code promotionnel", saisissez le code unique inscrit sur votre contremarque : le panier passe alors à 0 €
- Cochez l'option relative à la carte physique si vous souhaitez en recevoir une en plus de votre e-carte
- Validez votre commande et accédez immédiatement à votre e-carte, dans votre espace client et dans votre messagerie électronique
- Si vous avez acheté plusieurs contremarques, vous devez répéter l'opération pour chaque contremarque

32. J'ai oublié de valider le code de ma contremarque dans les 5 jours : que faire ?

Passé le délai de validité de 5 jours à partir de la date d'achat, le code figurant sur la contremarque ne sera plus valide et ne sera donc plus reconnu par le site de vente en ligne. La date de fin de validité figure sur la contremarque. En cas d'oubli, il ne sera donc plus possible de finaliser votre adhésion et d'obtenir votre abonnement.

33. J'ai perdu ma contremarque : que faire ?

La contremarque est un billet papier édité dans un exemplaire unique. Il est strictement impossible d'en faire un duplicata ou de retrouver le code inscrit sur le billet.

Moyens de paiement

34. Quels sont les moyens de paiement acceptés par le Centre des monuments nationaux ?

Les moyens de paiement acceptés sur le site de vente en ligne Passion monuments sont :

- Cartes bancaires : CB/Visa/Mastercard
- American Express
- JCB

Les moyens de paiement acceptés en caisse des monuments gérés par le CMN sont :

- Cartes bancaires :
 - CB/Visa/Mastercard
 - American Express et JCB selon les monuments
- Espèces
- Chèques bancaires domiciliés en France
- Chèques Culture
- Chèques Vacances

Réception de l'abonnement

35. Je n'ai pas reçu ma e-carte : que faire ?

La e-carte est générée et envoyée automatiquement dès que la commande est réglée. Vous pouvez la retrouver de deux façons :

- Dans votre messagerie électronique – au besoin, nous vous invitons à vérifier dans vos spams ou courriers indésirables.
- Dans votre espace client, en sélectionnant « Mes commandes » dans le menu en haut à droite après connexion à votre compte.

Si vous ne la retrouvez à aucun de ces deux endroits, écrivez-nous à cmn@getaticket.com

36. Je n'ai pas reçu ma carte physique : que faire ?

Nous vous invitons tout d'abord à vérifier votre confirmation de commande. Vous ne recevrez pas de carte physique dans les deux cas suivants :

- Si vous n'avez pas coché l'option relative à la carte physique et réglé les 5 € additionnels de frais de gestion et d'expédition.
- Si vous avez renouvelé votre abonnement : l'option relative à la carte physique n'est disponible que lors du primo-abonnement.

Si vous n'êtes pas dans l'un de ces deux cas, écrivez-nous à abonnement@monuments-nationaux.fr en joignant votre confirmation de commande et en précisant votre identité et votre adresse postale.

En attendant de recevoir votre carte physique, pensez à votre e-carte pour accéder aux monuments : vous pouvez la retrouver à tout moment dans votre messagerie électronique et dans votre espace client.

Achat pour un tiers

37. Est-il possible d'offrir l'abonnement ?

Non, il n'est pour l'instant pas possible d'acheter l'abonnement pour en faire cadeau à un tiers. En effet, lors de la création du compte client et de l'abonnement, il est nécessaire de renseigner l'identité et les coordonnées du bénéficiaire : si vous le faites pour un tiers, il sera donc au courant au moment de la réception des emails ; si vous le faites en inscrivant votre identité, il ne sera pas possible de la modifier par la suite.

RENOUVELLEMENT : COMMENT SE RÉABONNER ?

38. Le renouvellement est-il automatique ?

Non, le renouvellement n'est en aucun cas automatique ou tacite : vous devez faire la démarche de réabonnement pour renouveler votre adhésion et aucun règlement ne peut être prélevé sans cette démarche de votre part.

39. Comment faire pour se réabonner ?

Tout d'abord, nous vous remercions de votre fidélité !

Pour renouveler votre abonnement, vous devez vous rendre sur le site de vente en ligne Passion monuments <https://billetterie-passion.monuments-nationaux.fr>, vous connecter à votre compte client et sélectionner le parcours « Se réabonner ». Vous bénéficiez d'un tarif préférentiel à partir de **30 jours avant** la date d'expiration de votre abonnement précédent et jusqu'à **10 jours après** cette date d'expiration.

40. Est-il possible de renouveler mon abonnement en caisse d'un monument ?

Non, il n'est possible de se réabonner qu'en ligne.

41. J'avais un abonnement SOLO et je souhaite passer à la formule DUO au moment de mon renouvellement : comment faire ?

Non, il n'est pas possible de changer de formule au moment du réabonnement tout en gardant les références de votre ancien abonnement et en bénéficiant du tarif préférentiel.

Si vous souhaitez passer à la formule DUO, alors vous devez vous primo-abonner en DUO à plein tarif : vous aurez alors un nouveau numéro d'abonnement et un nouveau QR code. Cette action est possible en sélectionnant le parcours « S'abonner », une fois passé le délai de 15 jours après la date d'expiration de votre abonnement précédent.

CONTACT

42. Qui contacter en cas de besoin ?

Vous pouvez nous contacter :

- Par email, du lundi au vendredi :
 - Pour tout problème technique, écrivez-nous à cmn@getaticket.com
 - Pour toute question relative au programme d'abonnement, écrivez-nous à abonnement@monuments-nationaux.fr
- Par téléphone, le mardi de 13h30 à 17h00, au 06 18 53 02 56

Vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question ? Écrivez-nous !

LISTE DES MONUMENTS ACCESSIBLES EN ILLIMITÉ GRACE À L'ABONNEMENT PASSION MONUMENTS

NORD-OUEST

Bretagne

Grand Cairn de Barnenez
Maison d'Ernest Renan à Tréguier
Site des mégalithes de Locmariaquer

Normandie

Abbaye du Mont-Saint-Michel
Château de Carrouges

Pays de la Loire

Domaine national du château d'Angers
Maison de Georges Clemenceau à Saint-Vincent-sur-Jard

Centre-Val de Loire

Château de Châteaudun
Cathédrale et Trésor de Chartres
Palais Jacques Cœur
Crypte et tour de la cathédrale de Bourges
Château de Fougères-sur-Bièvre
Château de Talcy
Château d'Azay-le-Rideau
Cloître de la Psalette
Maison de George Sand à Nohant
Château de Bouges

NORD-EST

Hauts-de-France

Colonne de la Grande Armée à Wimille
Villa Cavois à Croix
Tours et trésor de la cathédrale d'Amiens
Cité internationale de la langue française au château de Villers-Cotterêts
Domaine national du château de Coucy
Château de Pierrefonds

Grand Est

Palais du Tau - Musée des Sacres à Reims
Tours de la cathédrale de Reims
Château de La Motte Tilly
Château de Haroué

Bourgogne-Franche-Comté

Château de Bussy-Rabutin
Abbaye et musée d'art et d'archéologie de Cluny

Chapelle des moines de Berzé-la-Ville
Cathédrale de Besançon et son horloge astronomique

ILE-DE-FRANCE

Paris

Arc de triomphe
Chapelle expiatoire
Hôtel de la Marine
Conciergerie
Sainte-Chapelle
Panthéon
Tours de la cathédrale Notre-Dame de Paris

Hors Paris

Basilique cathédrale Saint-Denis
Maison des Jardies à Sèvres
Château de Rambouillet
Château de Maisons
Villa Savoye
Château de Vincennes
Château et parc de Champs-sur-Marne

SUD-OUEST

Nouvelle-Aquitaine

Château d'Oiron
Abbaye de Charroux
Site gallo-romain de Sanxay
Tours de La Rochelle
Tour Pey-Berland à Bordeaux
Château ducal de Cadillac
Abbaye de La Sauve-Majeure
Grotte de Pair-non-Pair
Château de Puyguilhem
Villa gallo-romaine de Montcaret

Abri du Cap-Blanc
Grotte de Font-de-Gaume
Grotte des Combarelles

Occitanie

Château d'Assier
Château de Castelnau-Bretenoux
Château de Montal
Château de Gramont
Abbaye de Beaulieu-en-Rouergue
Sites et musée archéologiques de Montmaurin
Château et remparts de la cité de Carcassonne
Forteresse de Salses
Oppidum et musée archéologique d'Ensérune
Tours et remparts d'Aigues-Mortes
Fort Saint-André à Villeneuve-Lez-Avignon

SUD-EST

Auvergne-Rhône-Alpes

Château de Chareil-Cintrat
Château d'Aulteribe
Château de Villeneuve-Lembron
Monastère royal de Brou à Bourg-en-Bresse
Château de Voltaire à Ferney
Ensemble cathédral du Puy-En-Velay

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Site archéologique de Glanum
Abbaye de Montmajour
Hôtel de Sade
Château d'If
Abbaye du Thoronet
Cloître de la cathédrale de Fréjus
Village fortifié de Mont-Dauphin
Monastère de Saorge
Trophée d'Auguste à la Turbie