



CHÂTEAU DE VERSAILLES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES VISITES AUTONOMES

janvier 2011

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes de visites autonomes destinées aux groupes et effectuées par les canaux de vente de l'Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPCMDNV), dont le siège est au château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles Cedex. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis.

L'achat de billets groupes par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions de vente et à tous les pays.

Article 1. Modalités de mise en vente des visites autonomes

1.1. L'EPCMDNV met en vente une offre de visites autonomes réservées aux professionnels :

- ▶ Toute personne morale organisatrice de visites en groupes
- ▶ Toute personne physique agréée par les ministères français compétents (Culture et Communication, Education nationale, Tourisme).

1.2. L'offre de visites autonomes donne accès à deux circuits selon la programmation culturelle de l'EPCMDNV.

- ▶ La visite des Grands Appartements quelle que soit la programmation culturelle du Château.
- ▶ La visite de tous les circuits ouverts du Château (Grands Appartements, Appartements des Dauphins – Princes héritiers, Exposition, Appartements de Mesdames les week-ends)

La visite autonome n'est pas commentée. Dans le cas où le client souhaite un commentaire, deux possibilités sont offertes par l'EPCMDNV :

- ▶ Faire appel à une personne extérieure susceptible d'obtenir un droit de parole (enseignants, conférenciers, conservateurs et guides interprètes professionnels agréés par les autorités publiques françaises compétentes – dans ce cas, le droit de parole est accordé sur présentation du justificatif au contrôle de l'entrée groupe.
- ▶ Recourir au service d'audioguides proposé par l'EPCMDNV.



CHÂTEAU DE VERSAILLES

1.3. L'offre de visites autonomes s'adresse aux groupes composés de 2 à 30 personnes :

- ▶ Le groupe effectuant la visite est qualifié de petit quand il comprend 2 à 10 personnes.
- ▶ Le groupe effectuant la visite est qualifié de grand quand il comprend 11 à 30 personnes.

L'EPCMDNV se réserve le droit d'accepter exceptionnellement des groupes ne correspondant pas à cette définition.

1.4. L'offre de visites autonomes peut être de deux types :

- ▶ La visite de type « scolaire » s'adresse aux groupes comprenant au minimum 10 jeunes de moins de 18 ans.
- ▶ La visite de type « adulte » s'adresse aux groupes comprenant au maximum 9 jeunes de moins de 18 ans.

1.5. Tout achat d'une visite autonome donne lieu à la commande de billets groupes intégrant la réservation de la visite et le droit d'entrée.

Une commande est vendue pour un jour et un horaire de visite.

1.6. L'EPCMDNV, en fonction de sa politique commerciale, des capacités d'accueil du Château et des disponibilités de visites, met en vente une quantité de billets groupes prédéfinie.

Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente à tout moment et sans préavis.

1.7. L'EPCMDNV met en vente les visites autonomes par l'intermédiaire de trois canaux de vente.

- ▶ Le Service Relation Clients opéré par la société LASER CONTACT
Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles
Service Relation Clients Château de Versailles
BP 80210
86963 Futuroscope Cedex
- ▶ L'équipe de vente sur place de l'EPCMDNV
Établissement Public du Château, du Musée et du Domaine National de Versailles (EPCMDNV)
Direction du Développement Culturel
RP 834
78008 Versailles Cedex
- ▶ La vente en ligne : http://billetterie.chateauversailles.fr/groupe_online/

Article 2. Tarifs des visites autonomes

2.1. Toute commande de visite autonome, quelle que soit son origine, est payable en euros.

2.2. Les prix des billets groupes sont indiqués en euros nets de taxes.

2.3. Les commandes sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

2.4. L'EPCMDNV se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

2.5. Les visites autonomes vendues dans le cadre de l'offre « Grands Appartements » ou « Tous circuits en accès autonome du Château » sont susceptibles d'une exonération totale ou partielle pour les personnes relevant des situations citées sur le document « Exonérations des droits d'accès aux collections permanentes du musée » - document accessible à l'adresse suivante : <http://www.chateauversailles.fr/pdf/Tarifs/exonerations.pdf>.

- 2.6. Les visites autonomes de type « scolaire » sont gratuites pour les adultes accompagnant de jeunes visiteurs effectuant une visite dans un cadre scolaire ou périscolaire selon les quotas suivants :
- ▶ Maternelle / majorité de jeunes de moins de 6 ans : droit à 1 accompagnant pour 5 jeunes.
 - ▶ Primaire / majorité de jeunes de moins de 10 ans : droit à 1 accompagnant pour 10 jeunes.
 - ▶ Secondaire / majorité de jeunes de plus de 10 ans : droit à 1 accompagnant pour 15 jeunes.
- 2.7. Les visiteurs susceptibles de bénéficier d'une exonération partielle ou totale du prix du billet (<http://www.chateauversailles.fr/pdf/Tarifs/exonerations.pdf>) doivent présenter au contrôle une pièce d'identité et les justificatifs afférents.

Article 3. Modalités d'accréditation des clients

3.1. L'EPCMDNV propose deux types d'accréditation : l'Accréditation Simple et l'Accréditation Grand Compte.

3.2. L'obtention de l'accréditation est soumise à conditions.

Tout client souhaitant obtenir l'Accréditation Simple doit répondre aux conditions suivantes :

- ▶ L'activité principale du client est liée au tourisme.
- ▶ Le client achète au moins 8000 billets payants de visites de type « adulte – grand groupe » dans l'année.
- ▶ Le client répartit ses achats de manière à ce que le nombre des commandes planifiées en basse saison représente au moins le quart du nombre de commandes planifiées en haute saison.

Tout client souhaitant obtenir l'Accréditation Grand Compte doit répondre aux conditions suivantes :

- ▶ Le client achète au moins 15000 billets payants de visites de type « adulte – grand groupe » dans l'année.
- ▶ Le client répartit ses achats de manière à ce que le nombre des commandes planifiées en basse saison représente au moins le quart du nombre de commandes planifiées en haute saison.

Tout client souhaitant conserver l'Accréditation Grand Compte doit, en sus des critères précédents, utiliser plus de 65 % des allotements qui lui sont attribués.

La référence prise en compte pour l'étude du dossier du client est l'ensemble des commandes de visites pour adultes achetées durant l'année précédant la demande d'accréditation, hors annulations.

3.3. L'obtention de l'accréditation donne accès à des droits.

Tout client bénéficiaire de l'Accréditation Simple dispose des droits suivants :

- ▶ Disposer d'un compte de trésorerie sous condition d'une réserve créditrice de 2 000 € + montant de la commande.
- ▶ Bénéficiaire d'une remise de 10 % sur chaque billet groupe acheté pour une visite autonome.

Tout client bénéficiaire de l'Accréditation Grand Compte dispose des droits suivants :

- ▶ Disposer d'un compte de trésorerie sous condition d'une réserve créditrice de 2 000 € + montant de la commande.
- ▶ Bénéficiaire de créneaux de visites réguliers réservés sur l'ensemble d'une saison, appelés allotements.
- ▶ Bénéficiaire d'une remise de 15 % sur chaque billet groupe acheté pour une visite autonome.

3.4. Toute accréditation est régie par une Convention d'accréditation signée par l'EPCMDNV et par le client.

Article 4. Modalités de vente des visites autonomes de type « adulte »

4.1. Tout client bénéficiant de l'Accréditation Grand Compte peut acheter des visites autonomes de type « adulte » dans le cadre des allotements. Les modalités sont les suivantes :

L'EPCMDNV attribue au client des créneaux de visites réguliers réservés sur l'ensemble d'une saison et enregistre les réservations correspondantes.

Pour chaque réservation, l'EPCMDNV valide la commande à trois conditions :

- ▶ Le client doit préciser le nombre exact de billets à réserver et confirmer son allotement par le paiement d'arrhes au plus tard le 1er jour ouvré du mois M-1 avant la date de la visite par quinzaine
- ▶ Le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande au plus tard 3 jours avant la date de sa visite – dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture (paiement différé), il n'est pas soumis à cette échéance.
- ▶ Le client n'est soumis à aucune pénalité définie à l'article 14.

4.2. Tout client peut acheter des visites autonomes de type « adulte » dans le cadre des réservations à l'avance. Les modalités sont les suivantes :

L'EPCMDNV attribue au client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.

A partir de cette réservation, l'EPCMDNV valide la commande à deux conditions :

- ▶ Le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande au moment de la réservation, sauf dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture (paiement différé).
- ▶ Le client n'est soumis à aucune pénalité définie à l'article 14.

4.3. Tout client peut acheter des visites autonomes de type « adulte » dans le cadre des réservations de dernière minute de J-3 à J inclus. Les modalités sont les suivantes :

L'EPCMDNV attribue au client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.

A partir de cette réservation, l'EPCMDNV valide la commande à deux conditions :

- ▶ Le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande le jour-même de sa prise de réservation à l'EPCMDNV
- ▶ dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture (paiement différé), il doit confirmer sa commande par l'envoi de son bon de commande le jour-même de sa prise de réservation.
- ▶ Le client n'est soumis à aucune pénalité définie à l'article 14.

4.4. En cas de non respect de ces conditions, l'EPCMDNV se réserve le droit d'annuler la commande ; les montants déjà versés par le client à l'EPCMDNV ne faisant l'objet d'aucun remboursement.

Article 5. Modalités de vente des visites autonomes de type « scolaire »

5.1. Tout client peut acheter des visites autonomes de type « scolaire » dans le cadre des réservations à l'avance (réservation effectuée au plus tard 3 jours avant la date de la visite). Les modalités sont les suivantes :

L'EPCMDNV attribue au client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.

A partir de cette réservation, l'EPCMDNV valide la commande à trois conditions :

- ▶ Le client doit préciser le nombre exact de billets à réserver et confirmer sa réservation par l'envoi d'un document de confirmation portant date, signature et cachet de l'établissement, au plus tard 7 jours avant la date de sa visite à l'adresse suivante : infos.professionnels@chateauversailles.fr

- ▶ Dans le cas où la commande comporte des billets groupes payants, le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande au plus tard le jour de sa visite, avant le départ de sa visite – dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture (paiement différé), il doit confirmer sa commande par l’envoi de son bon de commande le jour même de sa prise de réservation.
- ▶ Le client n’est soumis à aucune pénalité définie à l’article 14.

5.2. Tout client peut acheter des visites autonomes de type « scolaire » dans le cadre des réservations de dernière minute de J-3 à J-1 inclus. Les modalités sont les suivantes :

L’EPCMDNV attribue au client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.

A partir de cette réservation, l’EPCMDNV valide la commande à trois conditions :

- ▶ Le client doit préciser le nombre exact de billets à réserver et confirmer sa réservation par l’envoi d’un document de confirmation portant date, signature et cachet de l’établissement, le jour même de sa prise de réservation à l’adresse suivante : infos.professionnels@chateauversailles.fr
- ▶ Dans le cas où la commande comporte des billets groupes payants, le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande le jour-même de sa prise de réservation – dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture (paiement différé), il doit confirmer sa commande par la présentation de son bon de commande au plus tard le jour de sa visite, avant son départ.
- ▶ Dans le cas où le client prend une réservation sur place le jour de la visite, il n’a pas à envoyer de confirmation écrite
- ▶ Le client n’est soumis à aucune pénalité définie à l’article 14.

5.3. En cas de non respect de ces conditions, l’EPCMDNV se réserve le droit d’annuler la commande ; les montants déjà versés par le client à l’EPCMDNV ne faisant l’objet d’aucun remboursement.

Article 6. Modalités de paiement des visites autonomes

6.1. Les modes de paiement acceptés par le Service Relation Clients sont la carte bancaire, le débit de compte client et le paiement sur facture (paiement différé).

6.2. Les modes de paiement acceptés par les caisses groupes sont la carte bancaire, le chèque et les espèces.

6.3. L’EPCMDNV se réserve le droit de décider des modes de paiement autorisés pour une commande donnée en fonction de la convention d’accréditation signée avec le client, de la date à laquelle le client effectue son paiement et du statut juridique du client.

6.4. Dans le cas d’un règlement par carte, les cartes acceptées pour le paiement d’une commande sont les cartes des réseaux :

- ▶ Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard
- ▶ JCB
- ▶ American Express

6.5. Dans le cas d’un règlement par débit de compte client, le client doit effectuer les actions suivantes :

- ▶ S’assurer que son compte est correctement approvisionné.
- ▶ Adresser sa demande par écrit au Service Relation Clients à J-1 au plus tard aux heures d’ouverture du bureau
- ▶ Préciser dans l’objet de son courriel la référence de sa commande et la date de sa visite.

6.6. Dans le cas d’un paiement sur facture (paiement différé), le client doit satisfaire aux conditions suivantes :

- ▶ Etre une structure de droit public français.
- ▶ S’assurer des délais de réception de son bon de commande.
- ▶ Envoyer par courrier l’original de son bon de commande à l’adresse de la Régie de l’EPCMDNV.

- ▶ Présenter la copie de son bon de commande aux caisses groupes le jour de sa visite.
- ▶ Effectuer son règlement auprès de l'Agence comptable de l'EPCMDNV.

Article 7. Modalités d'obtention des billets

- 7.1. Les modes d'obtention des billets proposés au client sont l'envoi postal et la mise à disposition aux caisses groupes.
- 7.2. L'EPCMDNV se réserve le droit de décider des modes d'obtention des billets autorisés pour une commande donnée en fonction de la convention d'accréditation signée avec le client, de la date à laquelle le client effectue son paiement et du statut juridique du client.

Article 8. Achat de billets supplémentaires

- 8.1. Les clients Grands comptes et accrédités peuvent ajuster à la hausse le nombre de billets compris dans leur commande jusqu'à J-1 auprès du Service Relation Clients et le jour même de sa visite auprès des caisses groupes.

Les clients « privés » peuvent ajuster à la hausse uniquement le jour de la visite auprès des caisses groupes.

Les conditions d'ajustement à la hausse sont les suivantes :

- ▶ La demande ne dépasse pas la limite des places disponibles au moment de l'ajustement.
- ▶ La demande ne dépasse pas la limite du nombre autorisé de personnes par type de groupe :
 - . jusqu'à 3 personnes supplémentaires pour un petit groupe autonome, sans que le groupe dépasse 10 personnes.
 - . jusqu'à 10 personnes supplémentaires pour un grand groupe autonome, sans que le groupe dépasse 30 personnes.
- ▶ Le règlement des billets supplémentaires est conforme aux conditions applicables pour les réservations (art. 6).

- 8.2. Aucun ajustement à la baisse n'est possible

Article 9. Duplicata de billets

- 9.1. Tout client dans l'impossibilité de présenter au contrôle groupes les billets qu'il a achetés a la possibilité d'obtenir des duplicata payants en s'adressant aux caisses groupes.
- 9.2. Dans le cas où l'impossibilité de présenter les billets n'est pas du fait du client, celui-ci a la possibilité de renseigner un dossier de demande de remboursement qui sera examiné par l'EPCMDNV en vue d'un éventuel remboursement du montant du duplicata.

Article 10. Report de visite

- 10.1. Tout client peut reporter la date de sa visite une fois, à cinq conditions :
- ▶ La demande concerne une commande issue d'une réservation (aucun report n'est possible pour une commande issue d'un allotement).
 - ▶ La demande concerne la totalité des billets de la commande.
 - ▶ La demande est émise au moins 7 jours avant la date de votre visite.



- ▶ La nouvelle date de visite est immédiatement fixée (date à fixer parmi les réservations ouvertes à la date de la demande de report).
- ▶ La demande est confirmée par écrit le jour même.

Article 11. Remises sur les billets groupes

11.1. L'EPCMDNV propose des remises applicables sur l'achat de billets groupes sous conditions.

- ▶ Une remise de 10% sur les billets groupes est applicable pour tout client achetant au moins 8000 billets en cumulé depuis le début de l'année civile en cours.
- ▶ Une remise de 15% sur les billets groupes est applicable pour tout client achetant au moins 15000 billets en cumulé depuis le début de l'année civile en cours.

11.2. L'EPCMDNV calcule le nombre cumulé des remises à partir du 1er janvier jusqu'au 31 décembre de chaque année civile.

Il établit la liste des clients bénéficiant des remises chaque fin de mois et l'applique pour les mois suivants jusqu'au 31 décembre de l'année en cours.

Il n'applique aucune remise rétroactive.

11.3. Parallèlement, l'EPCMDNV applique aux clients bénéficiaires de l'Accréditation Simple et de l'Accréditation Grand Compte, les remises définies à l'article 3.3.

Article 12. Données personnelles

12.1. Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la réalisation de ses transactions, au suivi de ses commandes et à la gestion de ses relations avec l'EPCMDNV. Ces données sont conservées sur la base de billetterie de l'EPCMDNV.

12.2. Le traitement automatisé des informations personnelles du client et notamment la gestion de ses courriels, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par l'EPCMDNV.

12.3. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles.

Pour exercer ce droit, le client doit faire parvenir au Service Relation Clients sa demande datée et signée en précisant ses coordonnées et sa référence client. Sa demande doit être accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature.

Une réponse lui est alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de sa demande.

12.4. Par l'intermédiaire de formulaires disponible sur le site internet de l'EPCMDNV www.chateauversailles.fr, le client peut choisir de recevoir par courriel ou courrier postal des offres ou informations de l'EPCMDNV et de ses partenaires.

Si le client ne souhaite plus figurer sur les fichiers de l'EPCMDNV, il doit l'indiquer en sélectionnant le paramètre approprié sur le site de l'EPCMDNV ou bien en adressant sa demande au Service Relation Clients.

Article 13. Validité des billets groupes

- 13.1. Un billet groupe ne permet pas d'utiliser l'entrée des individuels aux circuits de visite.
- 13.2. Un billet groupe ne peut être utilisé hors de la commande dont il fait partie. Tous les billets groupes d'une commande doivent être utilisés à la date et à l'horaire et sur le circuit de la commande.
- 13.3. Un billet groupe ne peut être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.
- 13.4. Toute contestation doit être formulée par écrit au Service Relations Clients.

Article 14. Responsabilité et pénalités

- 14.1. Toute réservation est enregistrée sur la seule base des informations fournies par le responsable du groupe ou par l'intermédiaire qu'il a désigné à cet effet.
Le client est tenu de vérifier les éléments de sa commande.
Le Service Relation Clients décline toute responsabilité en cas de réservation effectuée sur la base d'informations inexactes ou incomplètes.
- 14.2. L'EPCMDNV se réserve le droit d'appliquer des pénalités dans le cas où le client ne respecte pas les présentes Conditions générales de vente ainsi que le Règlement de visite du musée.
L'EPCMDNV se réserve notamment les droits suivants :
 - ▶ Facturer un forfait de 25 euros à tout client ayant confirmé la réservation d'une visite autonome de type « scolaire » et ne se présentant pas le jour de sa visite.
 - ▶ Refuser l'accès au Château de tout groupe dont la composition ne correspond pas à la commande sans régularisation de sa commande.L'EPCMDNV se réserve également le droit de suspendre ou de cesser l'application des dispositions liées aux remises sur les billets groupes et à l'accréditation dans le cas où le client ne respecte pas à plusieurs reprises les présentes Conditions générales de vente ou le Règlement de visite du musée.
- 14.3. L'EPCMDNV, ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure échappant à son contrôle, incluant notamment, les cas d'interruption de transport, de grève, de conditions climatiques exceptionnelles, d'incendie...

Article 15. Droit applicable - Litiges

- 15.1. Les ventes de visites autonomes visées aux présentes Conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les juridictions de Versailles sont seules compétentes.

Article 16. Annulation et remboursement

- 16.1. Un billet ne peut être annulé ou remboursé sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante par l'EPV.
- 16.2. À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date de la prestation pour laquelle vous avez acheté des billets et qui est imputable à l'EPV, vous acceptez que notre service clientèle, dans la mesure du possible, puisse utiliser vos coordonnées pour vous tenir informé de la marche à suivre.
- 16.3. Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de billets d'entrée dans un musée, assimilée à une prestation de services de loisirs, ne donne droit à aucun délai de rétractation.
- 16.4. Toute contestation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit au Service clientèle (dont les coordonnées figurent à l'article 1.7 ci-dessus) au plus tard le jour de la visite.