



CHÂTEAU DE VERSAILLES

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES
VISITES GUIDÉES GROUPES,
VISITES PRIVÉES,
« VERSAILLES ÉDUCATION »*,
« VERSAILLES POUR TOUS »***

**hors visites autonomes lesquelles sont régies par les Conditions Générales de Vente des visites autonomes.*

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes :

1/ de visites guidées Groupes,

2/ de visites privées,

3/ dans le cadre de l'offre « Versailles Éducation » et « Versailles Pour Tous » :

- De visites guidées,
- D'activités éducatives / activités découverte,
- De visioconférences,
- De formations.

Effectuées par les canaux de vente, listés à l'article 1, de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPV), dont le siège est au château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles Cedex. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis.

L'ensemble de ces offres sont ci-après dénommées ensemble les « Visites ».

L'offre « Versailles Éducation » s'adresse aux :

- Établissements scolaires et aux enseignants,
- Centres de loisirs.

L'offre « Versailles Pour Tous » s'adresse aux :

- Établissements spécialisés dans le handicap,
- Personnes morales (Établissements, associations etc.) en lien avec les publics dits éloignés de la pratique muséale,
- Relais culturels.

L'EPV se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment et sans préavis. En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

L'achat de Visites 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.

Identité du vendeur :

Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPV),

(FR 15180046260),

SIRET : 180 046 260 00014 – Code APE / 925 C

dont le siège est au château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles cedex

régi par le décret n°2010-1367 du 11 novembre 2010 modifié

Formulaire de contact : <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>

Article 1 – Modalités de mise en vente des Visites

1.1- L'offre de Visites s'adresse aux groupes composés de 2 à 30 personnes.

1.2- Tout achat d'une Visite 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.

1.3- L'EPV, 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.

1.4- L'EPV met en vente les Visites par l'intermédiaire de deux canaux de vente.

- Le Service Relation Clients opéré par la société LASER CONTACT
Service Relation Clients Château de Versailles
6 boulevard Nicéphore Niepce
86963 Futuroscope Cedex
Téléphone : 01.30.83.78.00
- L'équipe de vente sur place de l'EPV
Service Relation Clients :
Secteur Information et Vente Indirecte (SIVI)
1, rue de l'Indépendance Américaine
78000 VERSAILLES
Téléphone : 01 30 83 04 05, du lundi au dimanche de 9h à 17h.
Appels depuis l'étranger : + 33 1 30 83 04 05

Pour les visites privées par mail à l'adresse suivante : visiteprivee@crm.chateauversailles.fr

Article 2 – Tarifs des Visites

- 2.1- Toute commande de Visite, quelle que soit son origine, est payable en euros.
- 2.2- Les prix 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'EPV se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

Article 3 – Modalités de vente des Visites

3.1- Pour toutes les Visites :

Les réservations ouvrent 3 mois avant la date de la Visite souhaitée, le premier jour ouvré du mois à 8h30.
Les réservations sont closes 15 jours avant la date de la Visite souhaitée.

- 3.2- Les demandes de réservation des **Visites privées** sont à envoyer par mail à l'adresse suivante : visiteprivee@crm.chateauversailles.fr

3.3- Modalités spécifiques aux Visites guidées Groupes et « Versailles Éducation » :

- 1- Remplir la demande de réservation via le formulaire en ligne en renseignant l'ensemble des champs d'information. Afin de valider la demande de réservation, il est nécessaire d'accepter les conditions générales de vente en cochant la case correspondante.
- 2- A réception de la demande de réservation, l'EPV adresse au demandeur un bon de réservation récapitulatif :
 - a. L'identité du demandeur,
 - b. Le numéro de la commande,
 - c. La prestation commandée,
 - d. Le prix de la prestation et les modalités de paiement,
 - e. Les conditions d'annulation.

Afin de confirmer la réservation, il est nécessaire de procéder au paiement de la Visite retenue dans les 15 jours francs après réception du bon de réservation.

Les moyens de paiement sont énoncés à l'article 4 ci-après.

3.4- Mesures spécifiques à « Versailles Pour Tous » :

- 1- La demande de réservation se fait par téléphone auprès du centre de contact 01.30.83.75.05, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
- 2- A réception de la demande de réservation, l'EPV adresse au demandeur un bon de réservation récapitulatif :
 - a. L'identité du demandeur,
 - b. Le numéro de la commande,
 - c. La prestation commandée,
 - d. Le prix de la prestation et les modalités de paiement,
 - e. Les conditions d'annulation.

Afin de confirmer la réservation, il est nécessaire de procéder au paiement de la Visite retenue dans les 15 jours francs après réception du bon de réservation.

Les moyens de paiement sont énoncés à l'article 4 ci-après.

3.5- Les demandes sont traitées par ordre d'arrivée.

3.6- Seules 60 personnes maximum, accompagnateurs compris (soit 2 groupes de 30 personnes), de la même structure peuvent obtenir une Visite pour une même date.

Article 4 – Modalités de paiement des Visites

4.1- Pour toute commande de Visite de M-3 à J-31 le paiement doit intervenir dans un délai de 15 jours suivant la prise de réservation. Pour toute commande de Visite de J-30 à J-16, le paiement de la commande doit intervenir dans les 48 heures suivant la prise de réservation.

A chaque encaissement, un reçu avec le numéro de transaction est envoyé à la structure.

Les bons d'échanges et voucher ne sont pas acceptés comme moyen de paiement.

4.2- Les modes de paiement acceptés à distance sont :

- Par Carte Bancaire du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 :
 - Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard,
 - JCB,
 - American Express.
- Paiement sur facture autorisé uniquement aux personnes morales de droit public par envoi d'un bon de commande par voie postale à adresser au : Service de l'Information et de la Vente Indirecte ou par mail à

l'adresse indiquée sur le bon de réservation. Le règlement doit être effectué auprès de l'agence comptable de l'EPV.

N° SIRET : 180 046 260 00014 - code APE 925C

Numéro d'identification intracommunautaire : FR 15 18 0046260 00014

Numéro de TVA intracommunautaire : FR 15180046260

- Virement bancaire autorisé, compte courant ouvert dans les écritures du trésorier Payeur Général des Yvelines. Impératif : N° de commande à rappeler dans l'intitulé du virement.

IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661 BIC : TRPUFRP1

- Chèque bancaire ou postal compensable en France, à l'ordre de l'Agent Comptable du château, du musée et du domaine national de Versailles à envoyer accompagné de ce document par voie postale sous 15 jours à la Régie des Recettes (cachet de la Poste faisant foi). Les modalités de paiement sont rappelées dans le bon de réservation adressé par l'EPV.

4.3 - Les modes de paiement acceptés par les caisses sur place sont la carte bancaire, le chèque, les espèces et le paiement sur facture.

Article 5 – Modalités d'obtention des billets

5.1- Les modes d'obtention des billets proposés au client sont le courriel ou la mise à disposition aux caisses.

5.2- Tout client réglant sa commande sur facture est tenu de présenter l'original de son bon de commande aux caisses le jour de la visite.

Article 6 – Validité des billets

6.1- Un billet Groupes ne permet pas d'utiliser l'entrée des individuels aux circuits de visite.

6.2- Un billet Groupes ne peut être utilisé hors de la commande dont il fait partie. Tous les billets d'une Visite doivent être utilisés à la date et à l'horaire de la commande.

6.3- Un billet Groupes ne peut être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.

Article 7 – Annulation et remboursement

Conformément à l'article L.221-28 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.

Cependant l'EPV a souhaité faire bénéficier aux clients des Visites d'un droit conventionnel de rétractation, dans les conditions énoncées ci-après :

Tout client peut annuler une Visite, sans frais, 15 jours francs avant sa date, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

Toute annulation doit être notifiée à l'aide du formulaire en ligne :

http://newsletter.chateauversailles.fr/DemandeReservation/FormReservation_E1-2_New.cfm?WL=5342&WS=0_&WT=7a01d5d8-a2bf-4155-abd1-f2fdf7fd1659&WD=1539

Les modalités de remboursement seront précisées par courriel à réception de la demande d'annulation.

Pour toute annulation à moins de 15 jours de la date de visite, les droits restent dus à l'établissement public du Château, du musée et du domaine national de Versailles.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date ou d'horaire de la visite pour laquelle le client a acheté une Visite et qui est imputable à l'EPV, le client accepte que le Service Clientèle de l'EPV, dans la mesure du possible, puisse utiliser ses coordonnées pour lui indiquer la marche à suivre pour obtenir un remboursement.

Article 8 – Données personnelles et cookies

8.1 - Données personnelles

L'Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles met en œuvre un traitement des données personnelles du client et notamment la gestion des courriels des clients, ayant fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par l'EPV.

Les informations et données concernant le client sont nécessaires à la gestion de sa commande (y compris le paiement) et à ses relations avec l'EPV. Les données sont conservées dans le compte personnel du client par l'EPV : elles permettent de mener à bien la transaction. En outre, ces données, une fois enregistrées, permettent au client d'effectuer plus rapidement ses transactions futures.

Elles permettent à l'EPV de contacter le client, en cas d'annulation ou d'une modification de date de la Visite dans le cadre de l'article 7.

Ces données sont conservées pendant 5 ans et sont destinées aux services internes de l'EPV, ses prestataires et partenaires.

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 qui s'exerce par le biais du formulaire de contact (<http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>) en indiquant pour objet la catégorie « autre ».

Une réponse lui sera alors adressée dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la demande par l'EPV.

Par l'intermédiaire de formulaires disponibles sur le site internet de l'EPV www.chateauversailles.fr, le client peut choisir de recevoir par courriel ou courrier postal des offres ou informations de l'EPV et de ses partenaires. Si le client ne souhaite plus figurer sur les fichiers de l'EPV, il doit l'indiquer en sélectionnant le paramètre approprié sur le site de l'EPV ou bien en adressant sa demande au Service Relation Clients <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>

8.2 - Cookies

L'EPV utilise les cookies pour offrir à ses clients la meilleure qualité de service possible et notamment pour permettre le bon fonctionnement du service de réservation de Visites en ligne et la mesure d'audience. L'ensemble des informations relatives à la politique cookies de l'EPV est présentée sur la page suivante du Site <http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/mentions-legales/cookies>

Le client est informé que, lors de ses visites sur le site, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des clients. Le cookie est nécessaire au bon fonctionnement de l'acte d'achat des Visites.

Le paramétrage du logiciel de navigation (dont la procédure est indiquée à l'adresse internet suivante : <http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/mentions-legales/cookies>) permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de la refuser de la manière décrite à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

Le client dispose d'un droit d'accès, de retrait et de modification des données personnelles communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus.

Article 9 – Responsabilité et pénalités

9.1- 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.

9.2- L'EPV 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 les Règlements de visite du Château et du domaine.

L'EPV se réserve notamment le droit de refuser l'accès au Château de tout groupe dont la composition ne correspond pas à la commande sans régularisation de sa commande.

9.3- L'EPV, 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 10 – Divers

10.1- Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des Conditions Générales de Vente est considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

10.2- En application des articles 1365 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations délivrées par le site de l'EPV et les documents remis par ce dernier font foi entre les parties. La portée de la preuve des informations délivrées par les systèmes informatiques de l'EPV est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.

Article 11 – Droit applicable - Litiges

Les ventes des Visites visées aux présentes Conditions Générales de Vente sont soumises la loi française.

En cas de litige, les juridictions de Versailles sont seules compétentes.