

GUIDE PRATIQUE À L'USAGE DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

NOUVELLES MODALITÉS DE VENTE DES VISITES AUTONOMES ADULTES

RAPPEL DES PRINCIPES

TARIFS

Offre commune aux petits et aux grands groupes

Petits groupes autonomes : 2 à 10 personnes.
Grands groupes autonomes : 11 à 30 personnes.

Visite payante pour les adultes

Un billet unique intégrant la réservation de la visite et le droit d'entrée.
Le billet comprend la visite de tous les circuits ouverts du Château.

Le principe des remises commerciales est maintenu et s'appliquera en fonction de votre volume de commande.

Gratuité

Les règles générales de gratuité vous seront communiquées par le centre de contact.

CONFIRMATION ET PAIEMENT DES VISITES PAYANTES

Allotements réservés aux Grands Comptes et attribués deux fois par an, 7 mois avant la date de la visite. Réservations ouvertes à tous les clients chaque premier jour du mois, trois mois avant le mois de la visite.

Soit J, le jour de votre visite...	Votre commande résulte...		
	d'un allotement :	d'une réservation hors allotement :	d'une réservation effectuée entre J-3 jours et le jour J de votre visite :
vous êtes client accrédité ou grand compte, vous devez la confirmer par e-mail au centre de contact...	15 jours avant la date de la visite	à la date de la commande	à la date de la commande
vous êtes client « privé » vous devez la régler intégralement...	-	à la date de votre commande auprès du centre de contact	à la date de votre commande (aux caisses groupes ou au centre de contact)

ACCREDITÉS OU GRANDS COMPTES

VOUS ÊTES GRAND COMPTE ET VOUS SOUHAITEZ CONFIRMER UNE RÉSERVATION SUR UN CRÉNEAU DE VISITE QUI VOUS A ÉTÉ ALLOTÉ

Soit J,
le jour de votre visite...

vous devez la confirmer
en adressant un e-mail*
au centre de contact au plus
tard...

Votre commande résulte d'un allotement :

15 jours avant la date de votre visite

* Attention, cette confirmation entraînera le paiement de la réservation.

Comment faire ?

Vous vous adressez au centre de contact qui identifie votre allotement.

Dans tous les cas :

- Votre confirmation ainsi que le nombre exact de billets à réserver doivent être reçus par e-mail au centre de contact au plus tard 15 jours avant la date de votre visite

Les modes de paiement acceptés sont :

- Le paiement sur facture en fin de mois
- Le paiement par carte bancaire

À réception de votre e-mail de confirmation, le centre de contact valide votre réservation.

VOUS ÊTES ACCRÉDITÉ OU GRAND COMPTE ET VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE RÉSERVATION SUR UN CRÉNEAU DE VISITE HORS ALLOTEMENT AVANT J-3

Quand pouvez-vous le faire ?

La réservation des visites autonomes est ouverte le 1^{er} du mois M-3 précédent la date de la visite.

Soit J,
le jour de votre visite...

vous devez la confirmer
en adressant un mail*
au centre de contact...

Votre commande résulte d'une réservation
effectuée avant J-3 jours :

à la date de la commande

* Attention, cette confirmation entraînera le paiement de la réservation.

Rappel :

- 1^{er} janvier : ouverture des réservations des visites planifiées en avril
- 1^{er} février : ouverture des réservations des visites planifiées en mai

Comment faire ?

Vous vous adressez au centre de contact soit par téléphone au 01 30 83 04 03, soit par e-mail : resagrandscptes@crm.chateauversailles.fr

Dans tous les cas :

- Votre e-mail de confirmation doit être reçu le jour de votre commande pour les extra allotements. En cas de non envoi d'e-mail de confirmation le jour de la commande, la commande sera annulée.

Les modes de paiement acceptés sont :

- La facturation en fin de mois
- Le paiement par carte bancaire

Vos billets peuvent vous être envoyés par e-mail, e-ticket, ou seront à votre disposition à l'entrée des groupes sur présentation de votre numéro de réservation ou transaction.

CLIENTS PRIVÉS

VOUS SOUHAITEZ RÉSERVER À L'AVANCE UN CRÉNEAU DE VISITE AVANT J-3

Quand pouvez-vous le faire ?

La réservation des visites autonomes est ouverte le 1^{er} du mois M-3 précédant la date de la visite.

À savoir :

- 1^{er} août : ouverture des réservations des visites planifiées en novembre
- 1^{er} septembre : ouverture des réservations des visites planifiées en décembre

Comment faire ?

Vous vous adressez au centre de contact par téléphone au 01 30 83 04 05.

Le centre de contact enregistre votre réservation et vous demande de régler la réservation.

Le mode de paiement accepté est :

- Le paiement par carte bancaire

Vos billets peuvent vous être envoyés par e-mail, e-ticket, ou seront à votre disposition à l'entrée des groupes sur présentation de votre numéro de transaction.

RÉSERVATIONS DE DERNIÈRE MINUTE

VOUS SOUHAITEZ RÉSERVER UN CRÉNEAU DE VISITE ENTRE J-3 ET J

Soit J, le jour de votre visite...	Votre commande résulte d'une réservation effectuée entre J-3 jours et le jour J de votre visite.
vous êtes un client accrédité ou grand compte, vous devez la régler à la prise de votre commande...	<ul style="list-style-type: none">• Par carte bancaire en caisse ou auprès du centre de contact• Sur facture si prise au centre de contact après l'envoi d'une confirmation par e-mail
vous êtes un client « privé », vous devez la régler...	<ul style="list-style-type: none">• À la prise de votre commande si effectuée sur place en caisse• Par carte bancaire si prise au centre de contact

Quand pouvez-vous le faire ?

Vous êtes un client accrédité, grand compte ou privé, vous pouvez réserver un créneau entre 3 jours avant la date de votre visite et le jour même de votre visite **dans la limite des possibilités en lien avec la gestion d'afflux de visiteurs le jour considéré.**

Comment faire ?

Vous vous adressez au centre de contact ou vous vous présentez sur site pour une réservation entre J-3 et J. Dans tous les cas, votre paiement complet doit être reçu au moment de la commande.

Vous souhaitez vous adresser au centre de contact :

- Le centre de contact enregistre votre réservation, vous demande de régler votre réservation au moment de la commande et vous envoie vos billets par e-mail.

Vous souhaitez vous adresser à l'accueil des groupes sur place :

- Le chargé d'information culturelle vérifie les disponibilités et vous communique votre numéro de commande.
- Le caissier enregistre votre réservation et votre paiement.
- Les modes de paiement acceptés sont les paiements par carte bancaire, chèque ou espèces.
- À réception de votre paiement, il valide votre commande et vous délivre vos billets.

CAS PARTICULIERS

VOUS ÊTES DÉTENTEUR D'UN PARIS MUSEUM PASS ET VOUS SOUHAITEZ RÉSERVER UN CRÉNEAU DE VISITE

Comment faire ?

Vous avez la possibilité de réserver un créneau de visite en spécifiant que les membres de votre groupe sont détenteurs de Paris Museum Pass.

- Lors de la réservation de votre créneau, vous indiquez **précisément le nombre de personnes** détentrices de Paris Museum Pass.
- Vous devez confirmer votre commande en payant des arrhes au tarif groupe normal : montant équivalent au prix de 2 billets jusqu'à J-1.

Notez qu'en cas de non présentation du nombre prévu de Paris Museum Pass, vous serez dans l'obligation de régulariser votre commande en achetant les Paris Museum Pass manquants.

BILLETS SUPPLÉMENTAIRES

VOUS SOUHAITEZ AJUSTER À LA HAUSSE VOTRE COMMANDE ET ACHETER DES BILLETS SUPPLÉMENTAIRES

À quelle conditions pouvez-vous le faire ?

Vous êtes accrédité, grand compte ou client privé et vous souhaitez ajuster votre commande à la hausse.

Vous pouvez ajuster à la hausse le nombre de billets compris dans votre visite à 4 conditions :

- Dans la limite des places disponibles au moment de l'ajustement.
- Dans 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.
- Si vous réglez les billets supplémentaires conformément aux conditions applicables pour les réservations classiques.
- Uniquement sur place le jour de votre visite auprès de l'accueil des groupes autonomes pour les clients « privés ».

Attention, aucun ajustement à la baisse n'est possible.

JEUNES

VOUS SOUHAITEZ CONNAÎTRE LES VISITES AUTONOMES POUR LES JEUNES VISITEURS

A qui s'adressent-elles ?

Les visites autonomes réservées aux jeunes visiteurs – visites habituellement appelées visites SCOLAIRES – s'adressent aux groupes souhaitant visiter le Château de Versailles et comprenant au minimum 10 jeunes de moins de 18 ans. Chaque groupe ne doit pas excéder 30 personnes au total.

Ces visites peuvent être réalisées dans un cadre scolaire ou périscolaire (centre aéré, centre de loisirs, ...).

A quoi donnent-elles droit ?

Les visites autonomes réservées aux jeunes visiteurs donnent accès à tous les circuits de visites ouverts du Château. Ces visites sont gratuites :

- pour les jeunes de moins de 18 ans
- pour les adultes accompagnants les jeunes selon les quotas suivants :
 - maternelle : droit à 1 accompagnant pour 5 jeunes
 - primaire : droit à 1 accompagnant pour 10 jeunes
 - primaire : droit à 1 accompagnant pour 10 jeunes
- pour les groupes de jeunes effectuant une visite dans un cadre périscolaire :
 - majorité de jeunes de moins de 6 ans : droit à 1 accompagnant pour 5 jeunes
 - majorité de jeunes de moins de 10 ans : droit à 1 accompagnant pour 10 jeunes
 - majorité de jeunes de plus de 10 ans : droit à 1 accompagnant pour 15 jeunes

Adultes en surnombre :

Si le groupe comprend des adultes supplémentaires non considérés comme accompagnants, ceux-ci ne doivent pas être plus de 3 et doivent acquitter un billet payant auprès du Centre de contact ou aux caisses groupes.

Si les adultes supplémentaires sont supérieurs à 3 vous devez prendre une réservation correspondante au nombre de personnes supplémentaires et prévoir un 2ème guide pour le groupe. Cette réservation est soumise aux règles de gestion pour une réservation non scolaire.

VOUS SOUHAITEZ RÉSERVER UNE VISITE AUTONOME POUR LES JEUNES VISITEURS

Quand pouvez-vous le faire ?

La réservation des visites autonomes ouvre le 1er du mois M-3 précédant la date de la visite. Vous pouvez alors réserver un créneau jusqu'à la veille de la date de votre visite, dans la limite des disponibilités.

Comment faire ?

Vous souhaitez réserver à l'avance un créneau de visite (avant J-7 jours)

Vous vous adressez au Centre de contact. Le Centre enregistre votre réservation et vous communique votre échéance de confirmation. **Dans tous les cas, votre confirmation doit être reçue à l'adresse e-mail visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr au plus tard 15 jours avant la date de votre visite.**

Si la réservation n'est pas confirmée, celle-ci est alors remise à disposition des autres groupes.

A réception de votre confirmation portant date, signature et cachet de l'établissement, le Centre de contact valide votre réservation et vous envoie votre billet par mail.

Vous souhaitez réserver en dernière minute (entre J-7 jours et J)

Vous pouvez vous adresser au Centre de contact ou aux caisses groupes sur place.

Vous souhaitez vous adresser au Centre de contact

Le Centre enregistre votre réservation.

Il vous communique votre numéro de réservation/transaction et vous envoie votre billet.

Vous souhaitez vous adresser aux caisses groupes sur place

Le caissier enregistre votre réservation et vous délivre vos billets.

ATTENTION

Les visites scolaires étant gratuites aussi bien en basse saison qu'en haute saison, la demande de telles visites est très supérieure aux capacités d'accueil du Château et l'établissement se trouve fréquemment dans l'obligation de refuser des groupes.

Pour cette raison, il vous est demandé, lorsque le Centre de contact a validé votre réservation, de bien vouloir l'honorer. Dans le cas où vous ne vous présenteriez pas le jour de votre visite, un forfait de 25 euros vous serait facturé.

DUPLICATA

VOUS SOUHAITEZ OBTENIR UN DUPLICATA DE VOS BILLETS

À quelle conditions pouvez-vous le faire ?

Vous êtes dans l'impossibilité de présenter les billets que vous avez payés au contrôle groupes autonomes d'accès du Château. Vous avez la possibilité d'obtenir des duplicatas.

Comment faire ?

Vous vous adressez aux caisses groupes autonomes sur place.

Le caissier recherche votre réservation et vous délivre vos billets.

REPORT

VOUS SOUHAITEZ REPORTER LA DATE DE VOTRE VISITE

À quelle conditions pouvez-vous le faire ?

Vous pouvez reporter une seule fois la date de votre visite à 5 conditions :

- Si votre demande concerne une commande issue d'une réservation (aucun report n'est possible pour une commande issue d'un allotement ou d'une vente en ligne).
- Si votre demande concerne la totalité des billets de la commande.
- Si votre demande est émise au moins 7 jours avant la date de votre visite.
- Si une nouvelle date de visite est immédiatement fixée (date à fixer parmi les réservations ouvertes à la date de la demande de report).
- Si vous confirmez par écrit votre demande dans la journée.

Comment faire ?

Vous vous adressez au centre de contact qui identifie votre commande et recherche avec vous une nouvelle date de visite en fonction des disponibilités restantes.

Lorsque la nouvelle date de visite est identifiée le centre modifie votre commande et vous communique, si nécessaire, vos nouvelles échéances de confirmation.

Dans tous les cas, les conditions de confirmation et de paiement restent les mêmes que pour une réservation à l'avance classique.

RETARD

DÉFINITION

Un retard de 45 minutes est toléré pour les agences ayant prévenu et présenté un justificatif à l'accueil des groupes. Le groupe pourra alors passer sur le prochain créneau disponible. Au-delà de 45 minutes de retard, l'agence devra s'acquitter d'une nouvelle réservation sous réserve de places disponibles.

En cas d'indisponibilité le groupe devra se munir de billets individuels et se rendre à l'entrée A sans possibilité de guidage ni d'accès coupe file.

NON-CONFORMITÉ

DÉFINITION

Tout groupe se présentant avec plus de 30 personnes entre 20 et 45 minutes de retard sera mis en non-conformité par les chargés d'information culturelle ou les caissiers-contrôleurs. Au-delà de 45 minutes, la réservation ne sera plus valable. Le groupe devra s'acquitter d'une nouvelle réservation dans la limite des disponibilités.