



CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA VENTE EN NOMBRE EN LIGNE A DESTINATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

Décembre 2025

Préambule

Identité du vendeur :

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

TVA Intracommunautaire : 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

Service Relation Clients :

Téléphone : 01 30 83 04.05, du lundi au samedi de 9h à 17h.

Appels depuis l'étranger : + 33 1 30 83 04 05

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

- toutes les commandes de ventes de billets en nombre tels que décrits à l'article 1
- effectuées par un professionnel du tourisme, un comité social et économique ou une association (ci-après le(s) « Client(s) ») sur le site de billetterie en ligne de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPV) :
<https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillespro&p=1007>

Les ventes en nombre d'abonnements sont régies par les Conditions Générales de Vente afférentes aux abonnements.

L'EPV se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment et sans préavis. Toute nouvelle version de celles-ci sera signalée préalablement sur la première page de la rubrique « Contact ». 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 billets en vente en nombre par le Client implique son adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente.

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

Article 1. Caractéristiques – Validité des billets

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux Clients désirant acheter des billets horodatés non nominatifs en nombre sur une année civile, valables uniquement à la date et à l'horaire choisis lors de l'achat. Ces billets sont destinés aux visiteurs individuels (Château, Passeport, Passeport Grandes Eaux/Jardins musicaux (jardins payants), Domaine de Trianon, Package, audioguide...) et ne peuvent pas être utilisés pour les groupes.

Le Client professionnel du tourisme non conventionné s'engage à ne pas acheter plus de 100 (cent) billets sur chaque créneau horaire mis à disposition des professionnels du tourisme sur le canal de billetterie en ligne dédié.

Les billets vendus en nombre donnent accès en visite libre à l'ensemble des espaces du musée et du domaine national de Versailles ouverts le jour de la visite (le château de Versailles, les châteaux de Trianon, le Domaine de Trianon, ...), aux expositions temporaires, aux jardins, aux Grandes Eaux Musicales et aux Jardins Musicaux (en fonction du billet acheté et du jour de visite).

Un billet vente en nombre ne permet pas d'utiliser l'entrée des groupes.

Un billet vente en nombre doit comporter de façon lisible :

- le prix en euros ;
- le code-barre permettant sa validation à l'entrée ;
- nature de la prestation associée au billet ;
- date et heure du début de la prestation commandée pour laquelle le billet est valable ;
- le nom du professionnel ;
- le numéro de transaction ;
- conditions d'utilisation du e-ticket et d'accès à la prestation commandée ;
- sigle EEE (pour « Espace économique européen »).

Tout billet présenté sans ces informations, sera considéré non conforme et le porteur du billet se verra refuser l'accès aux circuits de visite.

Article 2. Modalités de commande

Pour pouvoir acheter des billets en nombre, le Client est invité à créer un compte ou à s'identifier sur le site internet de l'EPV s'il dispose déjà d'un compte.

Pour la création d'un compte, le Client doit contacter l'EPV à l'adresse internet : ven@crm.chateauversailles.fr.

Afin de se voir attribuer un identifiant et un mot de passe à l'aide desquels il pourra se connecter au canal de billetterie en ligne dédié à l'adresse internet : <https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillespro&p=1007>, le Client doit renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires pour que sa demande soit traitée.

Tout achat par le Client sur le canal de vente réservé aux visiteurs individuels entraînera la fermeture de son compte.

Lors de son inscription, le Client est amené à renseigner des données à caractère personnel et s'engage à ce titre à ce que les informations qu'il fournit soient exactes et correctes.

Pour la suppression de son compte, le Client devra remplir le formulaire mis à disposition à l'adresse <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>, choisir pour objet la catégorie « autre » et indiquer son nom et son identifiant de connexion.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'EPV et ses Clients.

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Client n'est possible une fois le paiement confirmé.

Les modalités de paiement sont précisées à l'article 4.

Les billets sont récupérés par le Client dans les conditions de l'article 5 ci-après.

Article 3. Tarifs des ventes en nombre

Les prix des billets vente en nombre sont indiqués en euros nets de taxes (conformément aux dispositions de l'article 256 du Code général des impôts).

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

L'EPV se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis.

L'EPV propose des remises applicables sur l'achat de billets vente en nombre sous les conditions suivantes :

- Une remise de 5% sur les billets est applicable pour tout Client achetant au moins 30 billets par an.
- Une remise de 13% sur les billets est applicable pour tout Client achetant au moins 600 billets par an.

L'EPV calcule le nombre cumulé des billets à partir du 1er janvier jusqu'au 31 décembre de chaque année civile. Il établit la liste des Clients bénéficiant des remises après chaque commande.

Il n'applique aucune remise rétroactive.

Les visites vendues dans le cadre de l'offre « Tous circuits en accès libre 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 internet suivante :

<http://www.chateauversailles.fr/preparer-ma-visite/conditions-gratuite>

Les visiteurs susceptibles de bénéficier d'une exonération partielle ou totale du prix du billet doivent aussi être détenteurs d'un billet d'entrée.

Article 4. Modalités de paiement des ventes en nombre

Toute commande de billets vente en nombre, quelle que soit son origine, est payable en euros.

Le paiement intervient :

- à réception de la facture qui précise les délais de paiement pour les Clients autorisés à payer en débit compte ;

- lors de la confirmation de l'achat pour les paiements par carte bancaire : Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover)
- Paypal

Dans le cas d'un paiement sur facture, le Client doit satisfaire aux conditions suivantes :

- être un Client conventionné, la convention devant expressément autoriser un tel paiement (cf. article 6) ;
- effectuer son règlement auprès de l'Agence comptable de l'EPV.

Le Client garantit être pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande.

Le justificatif de paiement est expédié à l'adresse électronique indiquée au cours du processus de commande.

L'EPV a adopté la solution de paiement PAYLINE MONEXT qui conserve un exemplaire du justificatif de la transaction pendant une durée de 5 (cinq) ans, augmentée des délais de prescription en vigueur.

PAYLINE MONEXT archive ce justificatif sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil et du décret n°2016-1673 du 5 décembre 2016 relatif à la fiabilité des copies et pris pour l'application de l'article 1379 du Code civil. Les registres informatisés du site internet de l'EPV sont considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus.

Sécurisation des paiements :

Le site de l'EPV fait l'objet d'un système de sécurisation des paiements. La solution de paiement sécurisé PAYLINE MONEXT a recours au procédé de cryptage SSL. Les coordonnées bancaires du Client sont ainsi protégées puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement émis par les banques. Les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration par les services de PAYLINE MONEXT en application de la législation en vigueur.

Article 5. Modalités d'obtention des billets

Le mode d'obtention des billets proposé au Client est le téléchargement depuis la plateforme de billetterie en ligne.

Article 6. Clients conventionnés

Les Clients peuvent bénéficier de modalités de paiements spécifiques et de moyens de communication adaptés en concluant une convention ad hoc avec l'EPV.

Les Clients souhaitant pouvoir bénéficier d'une telle convention peuvent adresser un courriel à ven@crm.chateauversailles.fr

Article 7. Responsabilité

Toute commande est enregistrée sur la seule base des informations fournies par le Client. Ce dernier est tenu de vérifier les éléments de sa commande.

Pour toute visite à compter du 14 janvier 2026, les tarifs différenciés appliqués par l'EPV sont définis en fonction de critères objectifs tels que :

- la résidence stable au sein d'un pays de l'Union européenne (UE) ou de l'Espace économiques européen (EEE), quelle que soit par ailleurs la nationalité du Visiteur,
- la qualité de ressortissant de l'un de ces pays, quel que soit par ailleurs le lieu de résidence du Visiteur,
- l'âge des Visiteurs.

En cas d'achat erroné de la part du Visiteur, une régularisation du billet devra être effectuée sur place avant la visite.

L'EPV se réserve le droit de suspendre ou de cesser l'application des dispositions liées aux remises sur les billets vente en nombre dans le cas où le Client ne respecte pas les présentes Conditions Générales de Vente ou les règlements de visite du musée et du domaine national de Versailles et de Trianon.

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites judiciaires et se verrait refuser l'accès aux circuits de visite.

Le Client s'engage à ne proposer sur son propre site internet que des billets dont les dates, horaires et prestations de visites sont proposés par l'EPV.

Le Client s'engage à revendre chaque billet à hauteur de sa valeur faciale, en indiquant de manière distincte les frais, commissions et prestations venant éventuellement s'ajouter.

L'EPV se réserve le droit de suspendre ou de mettre un terme à toute relation commerciale avec le professionnel en cas de non-respect des présentes dispositions.

L'EPV décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol ou d'utilisation de copies à l'insu du Client, y compris dans l'enceinte des châteaux et du domaine national de Versailles et de Trianon.

Le Client s'engage à utiliser les visuels mis à sa disposition par l'EPV sur son site :
<https://www.chateauversailles.fr/manuel-des-ventes/mediatheque>

Toute autre image devra faire l'objet d'une approbation écrite préalable de l'EPV. En cas de non-respect de cet engagement, l'EPV pourra dénoncer la convention et clôturer le compte du Client.

En cas de méconnaissance d'une des conditions énoncées au présent article, l'EPV se réserve le droit de refuser l'accès à la prestation concernée.

Le Client s'engage à respecter et à faire respecter les règlements de visite du musée et du domaine national de Versailles et de Trianon consultables à l'adresse internet suivante :
<https://www.chateauversailles.fr/reglements-visite>

Article 8. Non rétractation - Réclamations

Un billet ne peut être annulé, reporté ou remboursé.

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.

Toute réclamation, quelle qu'en soit la nature doit être formulée par écrit par le biais du

formulaire de contact (<http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>) au plus tard le jour de la visite. Le Client devra alors choisir pour objet la catégorie « réclamations ».

Article 9. Données à caractère personnel

9.1 Les données à caractère personnel qui sont demandées par l'EPV, responsable du traitement, au Client sont nécessaires pour assurer la gestion de sa commande (y compris le paiement) et ses relations avec l'EPV. Ces données sont conservées dans le compte personnel du Client et permettent de mener à bien la transaction. Ces données, une fois enregistrées, permettent au Client d'effectuer plus rapidement ses transactions futures. Elles permettent également à l'EPV de contacter le Client en cas de besoin.

Par l'intermédiaire de formulaires disponibles sur la billetterie en ligne de l'EPV www.chateauversailles.fr, le Client peut, par ailleurs, choisir de recevoir par courriel ou courrier postal des offres ou informations de l'EPV.

La base juridique du présent traitement est soit contractuelle pour ce qui concerne la gestion du compte du Client, soit fondée sur le consentement pour ce qui concerne la réception par le Client de communications. Les données du Client ne sont communiquées, pour les finalités sus décrises, qu'aux seules personnes habilitées à en connaître au sein de l'EPV, ainsi qu'à ses prestataires en charge de la billetterie et de la relation client et partenaires le cas échéant.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité des informations qui le concernent ainsi que d'un droit à la limitation des traitements qu'il peut exercer par le biais du formulaire de contact (<https://www.chateauversailles.fr/contact>) en indiquant pour objet la catégorie « Modification de mes informations » ou en s'adressant par voie électronique à : donnees.personnelles@chateauversailles.fr, en précisant ses coordonnées et en justifiant de son identité par tout moyen.

Le Client dispose du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont il entend que soient exercés les droits susmentionnés en cas de décès.

Si le Client estime, après avoir contacté l'EPV, que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation en ligne à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

Pour toute question relative au traitement de ses données à caractère personnel, le Visiteur peut contacter l'EPV par le biais du formulaire de contact.

9.2 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 billetterie en ligne et la mesure d'audience. L'ensemble des informations relatives à la politique cookies de l'EPV est présentée à l'adresse internet suivante : <https://www.chateauversailles.fr/politique-cookies-site-officiel>

Le Client est informé que, lors de ses visites sur la billetterie en ligne, 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 sur la billetterie en ligne.

Le paramétrage du logiciel de navigation (dont la procédure est indiquée à l'adresse internet suivante : <https://www.chateauversailles.fr/politique-cookies-site-officiel>) permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de la refuser de la manière décrite à l'adresse internet suivante : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-et-autres-traceurs/comment-se-proteger/maitriser-votre-navigateur>. Cependant, une telle désactivation pourrait empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du site internet de l'EPV.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus.

Article 10. Divers

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

En application de l'article 1366 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 ont force probante. 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.

Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, et en particulier concernant tout incident de paiement d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès à la billetterie en ligne, voire la résiliation de son

compte Client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter l'EPV. En conséquence, l'EPV se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

Article 11. Droit applicable – Litiges

Les ventes en nombre de billets visées aux présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française.

En cas de litige entre l'EPV et le Client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, les juridictions de Versailles sont seules compétentes.