



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DES VISITES AUTONOMES A DESTINATION DES GROUPES¹

2025

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

Courriel : visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr (exclusivement pour les demandes de confirmations de réservation ou pour les réservations, celles-ci ne pouvant être effectuées par téléphone).

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes de visites autonomes de tous les circuits en visite libre du Château de Versailles, destinées aux groupes décrits à l'article 1 et effectuées par l'un des professionnels suivants (ci-après dénommé le(s) « Client ») :

- Les personnes morales ou physiques organisatrices de visites autonomes en groupes menées par un guide conférencier-interprète disposant d'une carte professionnelle délivrée par la Préfecture ;
- Les enseignants² et les relais culturels, les centres de loisirs, les services ou structures directement ou indirectement affiliés au ministère de l'Education Nationale, les

¹ Les groupes doivent faire appel à une personne extérieure capable d'obtenir un droit de parole (conditions énoncées à l'article 1.1 ci-après). A défaut, les groupes se verront refuser l'accès à la visite, sans possibilité de remboursement de leur réservation.

² Les offres relevant de Versailles Education (visites, événements et ateliers organisés avec un médiateur ainsi que les formations) à destination des enseignants sont régies par les Conditions Générales de Vente dédiées.

associations organisatrices de voyages et/ou visites scolaires (ex : association Mije, associations affiliées à la Fédération des œuvres laïques, associations affiliées à la Ligue de l'enseignement, ...).

- auprès des canaux de vente de l'EPV, énoncés à l'article 1.6 ci-après.

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 » de la billetterie en ligne. 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 groupes par le Client implique son adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente.

Ces conditions s'appliquent à l'ensemble des visites autonomes à destination des groupes telles que définies en préambule, à l'exclusion de toutes autres conditions générales de vente et à tous les pays.

Article 1. Dispositions générales

1.1. L'offre de visite autonome donne accès à tous les circuits en visite libre du Château de Versailles, ouverts en visite groupe le jour de la visite, laquelle doit être encadrée par une personne disposant d'un droit de parole et par une réservation.

Le droit de parole est accordé sur présentation par toute personne susceptible d'obtenir un droit de parole de sa carte professionnelle à l'accueil de l'entrée « groupes ». Ce droit est délivré au plus tôt qu'1h avant le départ de la visite.

Attention : une personne disposant d'un droit de parole ne peut guider qu'un groupe à la fois. De même, un groupe ne peut être guidé que par une seule personne disposant d'un droit de parole (sauf autorisation écrite accordée par l'EPV). Pour rappel, une commande est égale à un groupe et donc à une personne disposant d'un droit de parole.

La carte professionnelle (côté photo) et le droit de parole (matérialisé par un sticker) doivent être portés de manière à être visibles par les agents de contrôle et les agents d'accueil et de surveillance tout le long de la visite.

Tout groupe se présentant sans personne titulaire d'un droit de parole se verra refuser l'accès à la visite, sans possibilité de remboursement de sa réservation.

Toute personne effectuant une visite autonome sans réservation ni droit de parole ne pourra poursuivre sa visite.

Les groupes accompagnés d'un guide conférencier interprète doivent obligatoirement être équipés d'audiophones. Le matériel peut être loué lors de la prise de commande ou sur place le jour de la visite, à l'Aile des Ministres Nord.

Un tarif forfaitaire est appliqué en fonction de la taille du groupe (de 5 à 10 personnes ou de 11 à 30 personnes). Les audiophones sont distribués 15 minutes avant l'heure de la visite.

En cas de dérogation concernant le nombre de personnes bénéficiaires d'un droit de parole pour une même commande (voir précédemment), le Client devra s'acquitter du nombre de forfaits audiophone correspondant au nombre de droits de parole.

1.2. L'offre de visites autonomes s'adresse aux groupes composés de 1 à 30 personnes, hors personne titulaire du droit de parole.

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

Est considéré comme « petit groupe », un groupe composé de 1 à 10 personnes (3 billets payants obligatoires pour valider la commande).

Est considéré comme « grand groupe », un groupe composé de 11 à 30 personnes (11 billets payants obligatoires pour valider la commande).

1.3. L'offre de visites autonomes comprend deux types de visites :

- La visite de type « scolaire » s'adresse aux groupes comprenant au minimum 10 jeunes de moins de 18 ans effectuant une visite autonome dans le cadre scolaire, et accompagnés de leur enseignant.
- La visite de type « adulte » s'adresse aux groupes comprenant plus d'adultes que de jeunes de moins de 18 ans (hors guide) avec au maximum 9 jeunes de moins de 18 ans.

1.4. 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, un horaire de visite et un droit de parole.

1.5. En fonction de sa politique commerciale, des capacités d'accueil du Château de Versailles et des disponibilités de visites, l'EPV met en vente une quantité de billets groupes prédéfinie qu'il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire à tout moment et sans préavis.

1.6. L'EPV met en vente les visites autonomes par l'intermédiaire de trois canaux de vente :

Pour les visites de types « adulte » et « scolaire » :

- Le Service Relation Clients de l'EPV
Dont les coordonnées figurent en préambule.
- L'équipe de vente sur place de l'EPV
Direction du Développement Culturel
Dont les coordonnées figurent en préambule

Pour les visites de type « adulte » uniquement :

- La billetterie en ligne dédiée aux professionnels du tourisme :
<https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillespro&p=1007> (ci-après le « Site »).

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 (conformément aux dispositions de l'article 256 B du Code général des impôts).
- 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. Toute modification d'une commande prendra en compte les nouveaux tarifs.
- 2.5. Les visites autonomes vendues dans le cadre de l'offre « Tous circuits en accès libre du Château » sont susceptibles d'une exonération totale ou partielle pour les visiteurs relevant des situations citées sur le document « Exonérations des droits d'accès aux collections permanentes du musée » - document accessible à l'adresse électronique suivante :
<http://www.chateauversailles.fr/preparer-ma-visite/conditions-gratuite>
- 2.6. Les visites autonomes de type « scolaire » sont gratuites pour les adultes accompagnant des 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.

Il est possible d'intégrer des accompagnants supplémentaires payants dans la limite de 3 maximum (sauf exception pour un enfant en situation de handicap accompagné de son accompagnant d'élève en situation de handicap (AESH)).

2.7. Les visiteurs susceptibles de bénéficier d'une exonération partielle ou totale du prix du billet doivent présenter au contrôle une pièce d'identité et les justificatifs afférents.

Article 3. Visites autonomes de type « adulte »

3.1. Modalités de commande en ligne

3.1.1 Pour pouvoir commander des visites autonomes de type « adulte », le Client est invité à créer un compte ou à s'identifier sur la billetterie en ligne 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 électronique ven@crm.chateauversailles.fr afin de se voir attribuer un identifiant et un mot de passe à l'aide desquels il accèdera au canal de vente en ligne dédié aux groupes via l'adresse électronique : <https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillespro&p=1007>

Pour valider son compte et pour que sa commande soit traitée, le Client doit renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires.

Lors de la création d'un compte, 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.

En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente l'EPV se réserve le droit de limiter ou refuser le nombre de comptes professionnels sur la billetterie en ligne.

3.1.2. Pour la suppression d'un compte, le Client doit remplir le formulaire mis à disposition à l'adresse électronique <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>, choisir pour objet la catégorie « Modification/Suppression de mes informations » et indiquer son nom et son identifiant de connexion.

3.1.3. Sauf preuve contraire, les données enregistrées sur la billetterie en ligne de l'EPV constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'EPV et le Client.

3.1.4. Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Client n'est possible une fois le paiement confirmé, conformément à l'article 8.3.

Pour plus d'informations, si vous êtes :

- Un professionnel du tourisme : <https://www.chateauversailles.fr/professionnels-tourisme>
- Un enseignant : <https://www.chateauversailles.fr/enseignants>
- Un relai culturel :
 - Public en situation de handicap : <https://www.chateauversailles.fr/groupe-handicap>
 - Public du champ social : <https://www.chateauversailles.fr/groupe-champ-social>

3.2. Modalités d'accréditation des Clients professionnels du tourisme

3.2.1. L'EPV propose deux types d'accréditation régis par conventions signées entre l'EPV et le Client : la convention Simple et la convention Grand Compte.

En fonction de sa politique tarifaire, l'EPV se réserve le droit de refuser ou limiter le nombre de clients conventionnés.

3.2.2. L'obtention de ces accréditations est soumise à conditions :

Tout Client souhaitant obtenir la convention Simple doit répondre aux conditions suivantes :

- L'activité principale du Client est liée au tourisme ;
- Le Client achète au moins 8 000 billets payants pour des visites de type « adulte » sur une 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 la convention Grand Compte doit répondre aux conditions suivantes :

- L'activité principale du Client est liée au tourisme ;
- Le Client achète au moins 15 000 billets payants pour des visites de type « adulte » 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 ;
- Le Client s'engage à demander au minimum un tiers de ses réservations en créneaux d'allottement par semaine.

Tout Client souhaitant conserver la convention Grand Compte doit, en sus des conditions précédentes, utiliser plus de 65 % des allottements 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 précédent la demande d'accréditation, hors annulations.

3.2.3. L'obtention de l'accréditation donne accès à des avantages.

Tout client bénéficiaire de la convention Simple dispose des droits suivants :

- Facturation selon les modalités prévues dans la convention
- Remise de 10 % sur chaque billet groupe acheté pour une visite autonome.

Tout client bénéficiaire de la convention Grand Compte dispose des droits suivants :

- Facturation selon les modalités prévues dans la convention
- Créneaux de visites réguliers réservés sur l'ensemble d'une saison, appelés allottements
- Remise de 15 % sur chaque billet groupe acheté pour une visite autonome.

3.2.5. Les Clients conventionnés peuvent ajuster à la hausse le nombre de billets compris dans leur commande jusqu'à J-1 avant la date de la visite auprès du Service Relation Clients. En cas d'ajustement le jour même de la visite auprès des caisses groupes ou du Service Relation Clients de l'EPV, le Client conventionné perd la remise qui lui a été accordée.

Les conditions d'ajustement à la hausse du nombre de billets sont les suivantes :

- La demande ne dépasse pas la limite des places disponibles au moment de l'ajustement ;
- Le règlement des billets supplémentaires doit être fait en débit compte pour les clients autorisés et à la condition que le changement soit fait avant l'édition des billets.

Aucun ajustement à la baisse n'est possible.

3.2.6. 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.

3.3. Remises sur les billets

3.3.1. L'EPV propose des remises applicables sur l'achat de billets « groupes visites autonomes adultes » sous conditions :

- Remise de 10% » pour tout Client achetant au moins 8 000 billets en cumulé depuis le début de l'année civile en cours ;
- Remise de 15% pour tout Client achetant au moins 15000 billets en cumulé depuis le début de l'année civile en cours.

3.3.2. 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 chaque fin de mois et l'applique, sur demande de la part du Client, pour les mois suivants jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Il n'applique aucune remise rétroactive ni en cours de mois.

3.4. Modalités de vente des visites

3.4.1. Les modalités de vente des visites sont les suivantes :

En fonction des disponibilités et de la fréquentation, l'EPV attribue au Client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.

- A partir de cette réservation, la commande est validée 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 (client conventionné). Dans ce cas, il doit confirmer sa commande par l'envoi d'un courriel de confirmation ou d'une photocopie de son bon de commande le jour même de sa prise de réservation à l'adresse électronique : visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr .
 - Le client ne doit être soumis à aucune pénalité telle que définie à l'article 9.

3.4.2. Tout Client bénéficiant de la convention Grand Compte peut acheter des visites dans le cadre des allottements selon les modalités suivantes :

- En fonction des disponibilités et de la fréquentation, l'EPV attribue au Client des créneaux de visites réguliers réservés sur l'ensemble d'une saison et enregistre les réservations correspondantes. L'EPV se réserve le droit de refuser le volume d'allottements demandé.
- Chaque allottement est confirmé dès la prise de commande
- Le Client conventionné doit annuler les allottements dont il n'a plus besoin au plus tard à J-15 de la date de visite. Tout allottement non annulé sera facturé.
- Le Client ne doit être soumis à aucune pénalité telle que définie à l'article 9.

3.4.3. En cas de non-respect de ces conditions, l'EPV se réserve le droit d'annuler la commande. Les montants déjà versés par le Client à l'EPV ne font l'objet daucun remboursement comme énoncé à l'article 9.

Article 4. Visites autonomes de type « scolaire »

4.1. Les modalités de commande de visites autonomes de type « scolaire » sont les suivantes :

- En fonction des disponibilités et de la fréquentation, l'EPV attribue au Client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.
- A partir de cette réservation, la commande est validée à trois conditions :
 - Le Client doit préciser le nombre final de billets à réserver dans la limite de 30 personnes (accompagnateurs inclus) et confirmer sa réservation par l'envoi d'un document de confirmation portant date, signature et cachet de l'établissement du Client, au plus tard 15 jours après la date de prise de réservation de la visite à l'adresse électronique suivante : visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr;
 - Dans le cas où la commande comporte des billets groupes payants, le Client doit en effectuer le règlement intégral au plus tard le jour de la visite et avant le départ de celle-ci (selon les modalités indiquées sur le bon de réservation). – Dans le cas où le Client a la possibilité de régler sa commande sur facture, il doit confirmer sa commande par l'envoi de la copie de son bon de commande à l'adresse électronique : visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr au plus tard 15 jours après la date de prise de réservation de la visite.
 - Le Client ne doit être soumis à aucune pénalité telle que définie à l'article 9.

4.2. En cas de non-respect de ces conditions, l'EPV se réserve le droit d'annuler la commande. Les montants déjà versés par le Client à l'EPV ne font l'objet d'aucun remboursement comme énoncé à l'article 9.

Article 5. Modalités de paiement des visites autonomes

5.1. Les moyens de paiement acceptés par téléphone par le Service Relation Clients sont :

- Carte bancaire : Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover
- Paypal

Seuls les paiements en euros sont admis.

5.2. Les moyens de paiement acceptés sur place par les caisses groupes sont :

- Carte bancaire : Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover
- Chèque bancaire compensable en France
- Espèces
- Bon de commande (pour les institutions publiques et administratives)
- Paiement sur facture pour les Clients conventionnés (cf. article 5.5).

Seuls les paiements en euros sont admis.

5.3. Les moyens de paiement acceptés sur la billetterie en ligne sont :

- Carte bancaire : Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover
- Paypal
- Paiement sur facture pour les Clients conventionnés (cf. article 5.5).

Seuls les paiements en euros sont admis.

5.4. L'EPV se réserve le droit de décider des moyens 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.

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

- Être un Client conventionné simple ou grand compte ;
- Être une structure de droit public ou privé français ;

- Envoyer la copie de son bon de commande au plus tard 15 jours après la date de sa réservation de visite ;
- Présenter l'original de son bon de commande aux caisses groupes le jour de la visite ;
- Effectuer son règlement selon les modalités indiquées sur la facture.

5.6. Le Client doit être pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le règlement de sa commande et cette carte doit donner 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 par le Client au cours du processus de commande.

L'EPV utilise 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 sont considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus.

5.7. Sécurisation des paiements

La billetterie en ligne de l'EPV fait l'objet d'un système de sécurisation via la solution de paiement sécurisé PAYLINE MONEXT qui 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 6. Modalités d'obtention et validité des billets « groupes »

6.1. Les modes d'obtention des billets proposés au Client sont l'envoi par courriel et la mise à disposition aux caisses groupes.

Si le Client est accrédité, l'EPV se réserve le droit de décider du mode d'obtention des billets autorisé 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.

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.

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.

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

6.2. Validité des billets « groupes »

Un billet « groupe » ne permet pas d'utiliser l'entrée des visiteurs individuels aux circuits de visite.

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, à l'horaire et sur le circuit, objet de la commande.

Un billet « groupe » ne peut être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.

Un billet « groupe » doit comporter le nom du Client ainsi que le montant de la commande, sous peine d'être refusé à l'entrée du château de Versailles.

Article 7. Duplicata de billets

Tout Client se trouvant dans l'impossibilité de présenter au contrôle groupe les billets qu'il a achetés a la possibilité d'obtenir des duplicatas en s'adressant aux caisses groupes le jour de la visite en communiquant le numéro de la commande.

Article 8. Report, retard ou annulation de visite

8.1. Report

Tout Client peut reporter la date ou l'horaire de sa visite une seule fois et à cinq conditions :

- La commande est issue d'une réservation par téléphone (aucun report n'est possible pour une commande issue d'un allotement ou d'une vente en ligne) ;
- La demande de report concerne la totalité des billets de la commande ;
- La demande de report est émise au moins 7 jours ouvrés avant la date de la visite pour un changement de date ;
- Une heure avant l'horaire prévu de la visite pour un changement d'horaire ;
- La nouvelle date ou le nouvel horaire de visite est immédiatement fixé (date à fixer parmi les réservations ouvertes à la date de la demande de report) ;
- La demande est confirmée par écrit le jour même par le Client.

Dans le cas où l'une de ces conditions n'est pas remplie, la visite sera annulée dans les conditions de l'article 9.

Attention : une commande comprenant des audiophones ne peut pas bénéficier d'un report.

8.2. Retard

Un retard exceptionnel de 30 minutes est toléré pour les groupes ayant prévenu l'EPV en contactant le Service Relation Clients par téléphone et présenté un justificatif valable à l'accueil des groupes :

- Victime d'une infraction : dépôt de plainte
- En cas d'embouteillage : capture d'écran ou photo d'un écran d'un site d'information routier
- En cas de grève des transports publics : justificatif de l'entreprise délivrant le service de transport ou photo d'un écran ou d'un site d'information des voyageurs
- En cas de problème de santé de l'un des participants : attestation médicale

Tout retard excédant 30 minutes entraînera l'annulation de la prestation et ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.

En cas de disponibilité de visite sur un nouveau créneau, le Client devra s'acquitter d'une nouvelle commande.

En cas d'indisponibilité, le Client devra se munir de billets individuels et se rendre à l'entrée A sans possibilité de guidage ni d'accès coupe file en fonction des places disponibles.

8.3. Annulation et remboursement

Un billet ne peut être annulé ou remboursé sauf en cas d'annulation de la visite correspondante par l'EPV.

En cas d'annulation ou de modification de la date ou de l'horaire de la visite imputable à l'EPV, le Client accepte que le Service Relation Clients de l'EPV, dans la mesure du possible, puisse utiliser ses coordonnées pour l'informer en cas d'annulation ou de modification d'une visite et pour lui indiquer la marche à suivre pour obtenir un remboursement ou un report.

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 doit alors choisir pour objet la catégorie « réclamations ».

Article 9. Responsabilité

Toute réservation est enregistrée sur la seule base des informations fournies par le Client. 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.

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 musée et du domaine national de Versailles et de Trianon consultables à l'adresse électronique suivante : <https://www.chateauversailles.fr/reglements-visite#musee-de-versailles-et-de-trianon>

L'EPV se réserve notamment les droits suivants :

- Facturation d'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 la visite ;
- Annulation de la commande en cas de non-respect des conditions énoncées aux présentes Conditions Générales de Vente. Les montants déjà versés par le Client à l'EPV ne font l'objet d'aucun remboursement ;
- Refus d'accès au Château de Versailles à tout groupe dont la composition ne correspond pas à la commande, sauf en cas de régularisation possible de celle-ci.

L'EPV 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 les règlements de visite du musée et du domaine national de Versailles et de Trianon :
<https://www.chateauversailles.fr/reglements-visite#musee-de-versailles-et-de-trianon>

L'EPV ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, incluant notamment, les cas d'interruption de transport, de grève, de conditions climatiques exceptionnelles, d'incendie...

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait se fera refuser l'accès à la prestation concernée et s'exposerait à des poursuites judiciaires.

Article 10. Traitement de données à caractère personnel - Cookies

10.1. Données à caractère personnel

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 dans le cadre de l'article 8.3.

Par l'intermédiaire de formulaires disponibles sur le site internet 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 à caractère personnel du Client ne sont communiquées, pour les finalités sus décris, 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 à ses 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 (<http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>) en indiquant pour objet la catégorie « autre », 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 relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles 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 CNIL.

Pour en savoir plus sur la gestion de ses données personnelles, le Client peut se rendre sur la page du site Internet de l'EPV : www.chateauversailles.fr/politique-protection-donnees-personnelles.

10.2. 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. Ce cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des clients. Il 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 personnelles communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus.

Article 11. 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 des articles 1366 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations délivrées par la billetterie en ligne 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 tout incident de paiement, pourra entraîner la suspension de l'accès à la billetterie en ligne, voire la clôture du 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.

Dans le cas d'un Client accrédité, ce même non-respect pourra également entraîner la dénonciation par l'EPV de la convention conclue avec le Client accrédité.

Article 12. Droit applicable - Litiges

Les ventes de visites autonomes 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 seront seules compétentes.