



CHÂTEAU DE VERSAILLES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AUX VISITEURS INDIVIDUELS

2025

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (ci-après dénommé l'« EPV ») définissent les droits et obligations applicables pour toute commande faite auprès de l'EPV :

- par toute personne physique (ci-après le « Visiteur » ou « vous »),
- de billets individuels de visite (libre ou guidée) des châteaux et du domaine national de Versailles et de Trianon,
- sur la billetterie en ligne suivante :
<https://billetterie.chateauversailles.fr/index-css5-chateauversailles-lgfr-pg1.html> (ci-après la « billetterie en ligne »)
- ou par téléphone auprès du Service Relation Clients de l'EPV.

Elles ne s'appliquent donc pas aux billets individuels vendus dans le cadre suivant :

- ventes sur place
- réseaux de vente partenaires
- ventes en nombre (billets individuels achetés à l'avance par des professionnels).

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 78 00, du lundi au vendredi de 9h à 17h

Appels depuis l'étranger : + 33 1 30 83 78 00

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

L'acceptation pleine et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente est obligatoire lors de toute commande. Pour cela, vous devez cocher la case correspondante avant de confirmer le contenu de votre commande.

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 commande.

Article 1 Tarifs, nature et nombre de billets

- 1.1 Les tarifs des billets sont indiqués en euros nets de taxes. Les billets au tarif plein, au tarif réduit et les billets gratuits sont proposés à la vente en ligne et par téléphone. Le Visiteur susceptible de bénéficier d'un tarif réduit ou d'une gratuité devra présenter une pièce d'identité et les justificatifs afférents lors du contrôle des billets.

Les conditions de réduction et d'exonération du droit d'entrée sont consultables à l'adresse suivante : <http://www.chateauversailles.fr/preparer-ma-visite/conditions-gratuite>

En achetant un billet plein tarif, le Visiteur renonce à bénéficier à toute réduction ou gratuité à laquelle il aurait éventuellement pu prétendre pour sa visite.

- 1.2 L'EPV limite le nombre de billets vendus à 15 payants et 8 gratuits (hors ventes en nombre et ventes aux groupes, non régies par les présentes Conditions Générales de Vente).
- 1.3 Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros nets de taxes (conformément aux dispositions de l'article 256 B du Code général des impôts).
- 1.4 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. L'EPV se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les prestations commandées seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Article 2 Disponibilité

L'EPV met en vente sur sa billetterie en ligne une quantité de billets prédéfinie. Il se réserve le droit à tout moment d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.

Les billets horodatés permettant l'accès au Château de Versailles (billet Château, Passeport et Package) vendus sur la billetterie en ligne permettent d'accéder à la visite du Château de Versailles par l'entrée A dans la ½ heure du créneau choisi.

Chaque billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante. Un billet est vendu pour un jour et un horaire de visite choisi par le Visiteur.

Les achats de billets s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, vous êtes informé sur la disponibilité des billets au moment de la passation de votre commande.

« Mon panier » vous permet de vérifier que la commande effectuée correspond bien à votre souhait. Tant que le paiement n'a pas été enregistré, vous avez la possibilité dans la page "Mon panier" de modifier le contenu de votre commande.

Pour toute réclamation après validation de la transaction, se reporter à l'article 9.5 ci-après.

Article 3 Informations sur les billets vendus

Chaque billet vendu doit présenter les caractéristiques essentielles des billets vendus :

- Identification du vendeur
- Code barre sur le support papier quel que soit son format
- Contenu de l'offre associée au(x) billet(s), les photographies et les textes décrivant l'offre associée au(x) billet(s) ne sont pas contractuels.
- Prix en euros nets de taxes
- Date de validité du/des billet(s)

Article 4 Modalités de la commande sur la billetterie en ligne et par téléphone – compte personnel

4.1 Identification - création et suppression d'un compte

Pour pouvoir commander un billet, vous êtes invité à créer un compte sur la billetterie en ligne de l'EPV ou par téléphone

4.1.1. Pour la création d'un compte en vente en ligne, vous devez remplir un formulaire d'inscription, renseigner vos données à caractère personnel et choisir un identifiant (adresse électronique) et un mot de passe. Vous vous engagez à ce que les informations que vous saisissez dans ce formulaire d'inscription soient exactes et correctes.

Une confirmation de l'inscription et de la création du compte vous est adressée à l'adresse électronique indiquée dans le formulaire d'inscription.

Pour la suppression d'un compte, vous devrez remplir le formulaire mis à votre disposition à l'adresse <https://www.chateauversailles.fr/contact>, choisir pour objet la catégorie « Modification de mes informations » et indiquer votre nom et votre identifiant de connexion.

4.1.2. Pour la création d'un compte par téléphone, vous devez contacter le Service Relation Clients au 01 30 83 78 00, du lundi au vendredi de 9h à 17h, heures françaises (appels depuis l'étranger : + 33 1 30 83 78 00) et fournir les mêmes informations que pour la création d'un compte en

ligne (cf. 4.1.1). Les modalités de paiement et d'obtention des billets sont celles décrites aux article 5 et suivants.

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

Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Visiteur n'est possible une fois le paiement confirmé, conformément à l'article 9.

Article 5 Paiement en ligne

5.1. Le paiement par carte bancaire vous permet de payer vos billets en ligne et de manière définitive. Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux :

- Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover
- PayPal
- E-ANCV

Votre compte bancaire sera débité à l'issue de la confirmation de la commande telle qu'énoncée à l'article 6. Le débit du compte bancaire est indépendant de l'impression des billets.

Vous garantissez être pleinement habilité à utiliser la carte de paiement utilisée pour le paiement de votre commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services de la billetterie en ligne.

Le justificatif de paiement est expédié à l'adresse électronique que vous indiquez 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.

5.2. Sécurisation des paiements

La billetterie en ligne 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 Visiteur 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 Confirmation de la commande

Votre commande de billet(s) n'est définitivement confirmée et n'engage l'EPV qu'à réception du courriel confirmant que la commande a bien été validée et précisant *a minima* :

- le numéro de la commande
- un lien permettant de télécharger le(s) billet(s), comme énoncé à l'article 7 ci-après
- les prestations auxquelles le(s) billet(s) ouvre(nt) droit
- le montant total de la commande
- les modalités d'impression du/des billets(s) acheté(s)

Ce courriel n'intervient qu'après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique.

Article 7 Obtention des billets

7.1. Le billet est imprimable dès réception du courriel de confirmation de la commande énoncé à l'article 6 et est téléchargeable depuis un lien hypertexte précisé dans ledit courriel ou dans le Wallet. L'impression du billet sur le site de l'EPV n'est en aucun cas possible.

Vous devez avoir imprimé le billet préalablement à la visite, sans modification de la taille d'impression, pleine page, sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso ou présenter le mobile ticket reçu sur votre terminal mobile lors de votre achat sur la billetterie en ligne mobile. Les billets partiellement ou mal imprimés, souillés, endommagés, illisibles ou falsifiés sont non valables. Vous êtes tenu de vérifier le nombre et l'état des billets achetés en ligne et imprimés.

Les caractéristiques essentielles du billet sont :

- nom du porteur ;
- nature de la prestation associée au billet ;
- prix en euros ;
- date et heure du début de la prestation commandée pour laquelle le billet est valable ;
- code barre permettant sa validation à l'entrée du château de Versailles;
- numéro de transaction ;

- conditions d'utilisation du e-ticket et d'accès à la prestation commandée.

Le billet est personnel, nominatif et incessible. Il comporte le nom du porteur de chaque billet que vous avez renseigné au moment de l'achat en ligne. Un document d'identité en cours de validité avec photographie peut être demandé. En cas de non présentation d'un tel document, l'accès à la prestation commandée peut être refusé.

L'accès à la prestation commandée est soumis au contrôle de la validité du billet. La première personne à présenter le billet est présumée en être le porteur légitime. Il sera refusé l'accès à la prestation à toute autre personne se présentant ultérieurement avec une copie du billet.

Vous devez conserver votre billet sur vous durant toute la durée de la prestation.

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 votre insu, 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 prestation concernée.

7.2. Le jeu « Jouons à Versailles » (ci-après le « jeu ») est uniquement proposé en français.

Le jeu est commercialisé uniquement lors de l'achat de billets sur la billetterie en ligne internet suivant : <http://billetterie.chateauversailles.fr/index-css5-chateauversailles-pg1.html> (ci-après « la billetterie en ligne »).

Mode de paiement accepté : voir l'article 5 « Paiement »

Le jeu peut être acheté jusqu'à la veille, à seize heures (16h), de la visite programmée par l'acheteur sauf pour les visites se déroulant le dimanche : le jeu ne peut alors être acheté que jusqu'au vendredi précédent, à seize heures(16h).

Le jeu doit impérativement être retiré le jour même de la visite à l'accueil des visites guidées (Aile des ministres nord) sur présentation du voucher, qui sera scanné par l'EPV. Le jeu sera délivré à l'acheteur. Le voucher est personnel, nominatif et incessible.

En cas de non retrait, le jeu sera conservé par l'EPV pendant une durée d'un (1) mois. Durant cette période, l'acheteur devra adresser un mail à l'adresse (minus@chateauversailles.fr) pour convenir d'une nouvelle date de retrait.

Faute de retrait dans ce délai d'un (1) mois, le jeu sera retourné à l'acheteur par voie postale à l'adresse indiquée au moment de l'achat.

L'attention de l'acheteur est attirée sur le fait que les droits de propriété intellectuelle du jeu sont l'entière propriété de l'EPV et de Minus. Toute reproduction (illustrations, textes, marques château de Versailles et Minus) est soumise à l'autorisation préalable écrite de l'EPV et de Minus.

Article 8 Données à caractère personnel - Cookies

8.1 Données à caractère personnel

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

Elles permettent également à l'EPV de contacter le Visiteur dans le cadre de l'article 9 (annulation et remboursement).

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

Les données à caractère personnel du Visiteur sont destinées à l'EPV, responsable du traitement, et leur base est soit contractuelle pour ce qui concerne la gestion de son compte, soit fondée sur son consentement pour ce qui concerne son inscription à l'envoi de communications. Elles pourront être communiquées, pour les finalités sus décrites, aux 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.

Ces données sont conservées pendant 3 (trois) ans à compter du jour de la création du compte du Visiteur-

Le Visiteur 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 en précisant ses coordonnées et en justifiant de son identité par tout moyen à : donnees.personnelles@chateauversailles.fr.

Le Visiteur peut également à tout moment retirer son consentement à l'envoi de communications ou faire une demande de suppression de son compte par le biais du formulaire de contact.

Le Visiteur 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.

Le Visiteur a le droit d'introduire une réclamation auprès de 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.

8.2 Cookies

L'EPV utilise les cookies pour offrir à ses Visiteurs 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 Visiteur 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 Visiteurs. 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.

Article 9 Retard - Annulation et remboursement

- 9.1 En cas d'achat d'une visite avec un créneau horaire, aucun retard de la part du Visiteur ne peut être accepté.
- 9.2 Un billet ne peut être ni reporté, ni remboursé, ni repris, ni échangé, sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante par l'EPV. Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.
- 9.3 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 Relation

Clients, dans la mesure du possible, puisse utiliser les coordonnées que vous avez saisies lors de la réservation pour vous tenir informé de la marche à suivre.

9.4 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.

9.5 Toute réclamation devra être effectuée via le formulaire de contact, disponible à l'adresse internet suivante : <https://www.chateauversailles.fr/contact>. Vous devrez alors choisir pour objet la catégorie « réclamations » et compléter les champs obligatoires, au plus tard le jour de la visite.

Article 10 Responsabilité

Vous devez vérifier le(s) billet(s) et la confirmation de l'achat en ligne au moment où ils sont délivrés ou réceptionnés dans votre messagerie électronique.

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...

Enfin, vous êtes seul responsable de l'utilisation par vous-même ou par un tiers des billets achetés.

Le Visiteur s'engage à 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 11 Divers

11.1 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.

11.2 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.

11.3 Le non-respect par le Visiteur 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 au service de 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 Visiteur avec lequel existerait un tel litige.

11.4 Tout Visiteur est soumis aux règlements de visite du musée et du domaine national de Versailles et de Trianon lors de sa visite.

Article 12 Droit applicable - Litiges

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

Médiation des litiges de la consommation :

En cas de litige entre l'EPV et le Visiteur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le Visiteur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'EPV, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'EPV.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le Site de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 Paris

A défaut, les juridictions de Versailles sont seules compétentes.