



CHÂTEAU DE VERSAILLES
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
DE L'OFFRE VERSAILLES EDUCATION
HORS VISITES AUTONOMES SCOLAIRES
ET VISITES LIBRES SCOLAIRES

2025

Identité du vendeur :

Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (ci-après dénommé l'« EPV »)

Etablissement public national à caractère administratif régi par le décret n°2010-1367 du 11 novembre 2010 modifié

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

TVA Intracommunautaire : FR 15180046260

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

Service Relation Clients :

Secteur Information et Vente Indirecte

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 : <https://www.chateauversailles.fr/contact>

Courriel : versailleseducation@crm.chateauversailles.fr (uniquement pour l'envoi des confirmations de réservations ou pour des demandes de réservations ne pouvant être effectuées par téléphone (décalage horaire) ou par le biais de la Vente en Ligne Scolaire).

Préambule

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

- toutes les commandes de visites, ateliers, formations, événements proposés dans le cadre de l'offre « Versailles Education » – hors visites autonomes scolaires et visites libres scolaires régies par leurs propres conditions générales de vente–, ci-après dénommés ensemble ou séparément la/les « Visite(s) » ;
- destinées aux groupes décrits à l'article 1 ;

- effectuées par les professionnels suivants (ci-après dénommés le(s) « Client(s) ») :
 - les établissements scolaires ou universitaires et les centres de loisirs ;
 - les services ou structures directement ou indirectement affiliés au ministère de l'Education nationale ;
 - les 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, ...).
- effectuées par l'intermédiaire de la billetterie en ligne :

<https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillescole&p=1007> (ci-après le « Site »).

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 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. Modalités de vente des Visites

1.1. L'offre de Visites s'adresse aux groupes composés de 1 à 35 personnes, enseignants et accompagnateurs compris 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 sans dépasser le nombre total de 35 personnes.

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

- 1.2. Une commande est vendue pour un jour, une prestation et un horaire de visite.
- 1.3. L'EPV, en fonction de sa politique commerciale, des capacités d'accueil du Château de Versailles et des disponibilités de visites, met en vente une quantité de Visites prédéfinies. Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de Visites mises en vente à tout moment et sans préavis.
- 1.4. Les réservations ouvrent 3 (trois) mois avant la date de la Visite souhaitée, le premier jour ouvré du mois à 9h00. Les réservations sont closes 30 (trente) jours avant la date de la Visite souhaitée.
Pour une répartition plus équitable, la réservation d'activités avec médiateur est limitée à 4 par établissement sur une journée. En cas de non-respect de cette consigne, l'EPV se réserve le droit d'annuler les créneaux surnuméraires.
Dans le cadre des événements à destination des publics scolaires engendant une gratuité de la prestation, le nombre de créneaux par établissement est limité à 5 sur la durée de l'événement. En cas de non-respect de cette consigne, l'EPV se réserve le droit d'annuler les créneaux surnuméraires.
Si un groupe ne se présente pas au jour et à l'horaire de la Prestation commandée, sans justification en adéquation avec les présentes Conditions Générales de Vente (cf. article 5.1), l'EPV se réserve le droit de ne pas accéder à une demande de réservation lors d'un prochain événement à destination des publics scolaires engendant une gratuité de la prestation.
- 1.5. Pour pouvoir commander des Visites, le Client est invité à créer un compte (selon la procédure ci-après décrite) ou bien à s'identifier sur le Site s'il dispose déjà d'un compte. Le Client doit renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires pour que sa demande soit traitée.
Pour la création d'un compte, le Client doit compléter le formulaire en ligne afin de se voir attribuer un identifiant et un mot de passe à l'aide desquels il pourra se connecter au canal de vente en ligne dédié aux Clients, à l'adresse électronique : <http://www.chateauversailles.fr/compte-billetterie-scolaire>
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.
- 1.6. Pour la suppression de son compte, le Client devra remplir le formulaire mis à disposition à l'adresse électronique : <https://www.chateauversailles.fr/contact>, choisir pour objet la

catégorie « modification de mes informations » et indiquer son nom et son identifiant de connexion.

Article 2. Modalités de commande sur le Site

- 2.1. Sauf preuve contraire, les données enregistrées lors de toute commande passée sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'EPV et ses Clients.
- 2.2. Toute commande de Visite, quelle que soit son origine, est payable en euros.
- 2.3. Les tarifs des billets sont indiqués en euros nets de taxes (conformément aux dispositions de l'article 256 B du Code général des impôts).
- 2.4. Les commandes sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.
- 2.5. L'EPV se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis.
- 2.6. Afin de confirmer la réservation, il est nécessaire de procéder au paiement de la Visite commandée dans les 15 jours francs suivant la prise de commande.

Article 3. Modalités de paiement

- 3.1. Le Client effectue le paiement de sa commande selon les modalités indiquées sur le bon de réservation dans les 15 (quinze) jours suivant la prise de commande.
- 3.2. Les moyens de paiement acceptés sont :
 - Par Carte Bancaire : Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover, du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 auprès du Service Relation Clients.
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 seront considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus.

- **Sur facture** : moyen de paiement autorisé uniquement aux personnes morales de droit public par l'envoi d'un bon de commande par courriel à l'adresse indiquée sur le bon de réservation (versailleseducation@crm.chateauversailles.fr) générant l'envoi d'une facture par l'EPV. Le règlement de la facture doit être effectué auprès de l'agence comptable de l'EPV. **Impératif : N° de commande à rappeler dans le bon de commande.**

Coordonnées 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** : sur le compte courant de l'EPV ouvert dans les écritures du trésorier Payeur Général des Yvelines. **Impératif : N° de commande à rappeler dans l'intitulé du virement.**

Coordonnées bancaires de l'EPV :

IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0420 486

BIC : TRPUFRP1

- **Chèque bancaire** compensable en France à l'ordre de l'Agent Comptable du château, du musée et du domaine national de Versailles à envoyer à la Régie des Recettes par voie postale à l'adresse suivante : Régie des Recettes, Grand Commun, 1 rue de l'Indépendance Américaine, 78 000 Versailles, sous 15 jours à compter de la prise de commande (cachet de la Poste faisant foi). **Impératif : N° de commande à rappeler au dos du chèque.**

- **PayPal**

3.3. Sécurisation des paiements

Le Site fait l'objet d'un système de sécurisation.

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.

- 3.4. En cas de non-respect par le Client des conditions de paiement décrites ci-dessus, 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.

Article 4. Validité des billets

4.1. Un billet scolaire ne permet pas d'utiliser l'entrée des visiteurs individuels aux circuits de visite.

4.2. Tous les billets d'une commande doivent être utilisés à la date, à l'horaire et sur le circuit de la Visite. Un billet ne peut être utilisé hors de la commande dont il fait partie.

4.3. Un billet scolaire ne peut être revendu.

4.4. Le billet vente en nombre doit comporter de façon lisible :

- le prix
- le code-barre
- le nom de la prestation
- le jour et l'horaire de visite
- le nom du professionnel
- le numéro de transaction

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

4.5. Les modes d'obtention des billets proposés au Client sont l'envoi par courriel et la mise à disposition aux caisses du château de Versailles le jour de la Visite. L'EPV se réserve le droit de décider des modes d'obtention des billets autorisés pour une commande donnée.

Tout Client se trouvant dans l'impossibilité de présenter au contrôle groupe les billets qu'il a achetés a la possibilité d'obtenir des duplicitas en s'adressant aux caisses situées à l'aile des Ministres Nord du Château de Versailles.

- 4.6. 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.

- 4.7. La langue ou le thème d'une Visite ne peuvent être modifiés après la réservation. Les besoins spécifiques doivent être précisés dans le champ commentaire lors de la réservation. Si besoin et dans le délai indiqué à l'article 4.9, le Client est invité à se connecter à son compte en ligne pour procéder à l'annulation de sa réservation tant qu'elle n'est pas réglée. Il pourra prendre une nouvelle réservation selon ses besoins et les disponibilités de visites. Dans le cas où la prestation est déjà réglée, le client devra envoyer un mail à versailleseducation@crm.chateauversailles.fr.

- 4.8. L'annulation d'une commande est possible jusqu'à 15 (quinze) jours avant la date de la Visite par courriel à l'adresse électronique : versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. Le remboursement de la commande sera effectué dans un délai de 3 (trois) mois par virement.

Toute annulation d'une commande moins de 15 (quinze) jours avant la date de la Visite ne donne pas lieu à remboursement.

- 4.9. En cas de non-respect par le Client des conditions énoncées au présent article, 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.

Article 5. Retard - Annulation et remboursement

- 5.1. Un retard exceptionnel de 15 minutes est toléré pour les Clients ayant prévenu le Service Relation Clients de l'EPV 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 ou d'un site d'information routière
- En cas de grève des transports publics : justificatif de l'entreprise délivrant le service 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 15 minutes entraînera l'annulation de la prestation et ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.

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

5.2. Une commande ne peut être annulée et remboursée sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante par l'EPV ou à la demande du Client selon le délai annoncé à l'article 4.9.

En cas d'annulation d'une 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 de cette annulation et de la marche à suivre pour obtenir un remboursement ou un report.

Dans le cadre des prestations de Visites à distance, il est obligatoire de se connecter dix minutes avant le début de la Visite afin de tester la connexion. En cas d'impossibilité de suivre la Visite imputable à l'EPV, celle-ci pourra être reportée. Si le jour de la Visite, la connexion ne peut être faite par le Client pour une raison indépendante de l'EPV, la Visite ne pourra être ni reportée ni remboursée.

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

Article 6. Données personnelles-cookies

6.1. Données personnelles

Les données à caractère personnel qui sont demandées 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 par l'EPV dans le compte personnel du Client : 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 également à l'EPV de contacter le Client dans le cadre de l'article 5.

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 prestataires et partenaires.

Les données à caractère personnel communiquées par le Client 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 décris, 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 client.

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

Le Client 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 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.

Le Client 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.

6.2. 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 les 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 7. 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.

L'EPV décline toute responsabilité en cas de réservation effectuée sur la base d'informations inexactes ou incomplètes.

L'EPV se réserve le droit de refuser l'accès au circuit de visite à tout groupe dont la composition ne correspond pas à la commande du Client sans possibilité pour le Client de régularisation de sa commande.

Conformément à l'article 1218 du Code civil, 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...

Le Client s'engage à respecter les règlements de visite du musée et du domaine national de Versailles et de Trianon consultables sur le Site : <https://www.chateauversailles.fr/reglements-visite>

Article 8. 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.

Article 9. Droit applicable - Litiges

Les ventes des Visites 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.