



CHÂTEAU DE VERSAILLES

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

2021

### Préambule

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

- Toutes les commandes de ventes en nombre et de visite autonome telles qu'énoncées au sein de l'article 1,
- Effectuées par les professionnels du tourisme, les comités d'entreprise et les associations (ci-après le « Client »),

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. 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 nombre ou de visite autonome par le Client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

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

Identité du vendeur :

Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPV),  
(FR 15180046260),

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

dont le siège est au château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles cedex  
régé par le décret n°2010-1367 du 11 novembre 2010 modifié

Service Relation Clients :

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

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

Courriel : [ven@crm.chateauversailles.fr](mailto:ven@crm.chateauversailles.fr) pour les billets en nombre ou  
[visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr](mailto:visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr)

## **Article 1 – Caractéristiques – Validité des billets**

1.1 L'EPV met en vente une quantité de billets prédéfinie. Il se réserve le droit d'en augmenter ou d'en réduire le nombre. L'EPV limite le nombre de billets disponibles par structure sur chaque créneau horaire.

1.2 La vente en nombre concerne les Clients désirant acheter au moins 30 billets horodatés à l'année et non nominatifs valables uniquement à la date et l'heure choisies lors de l'achat. Il s'agit de billets destinés aux individuels (Château, Passeport, Passeport Grandes Eaux (jardins payants), Domaine de Trianon...), qui ne peuvent pas être utilisés pour les groupes.

Les billets vendus en nombre donnent accès en visite libre à l'ensemble des espaces du musée et du domaine de Versailles ouverts le jour de la visite (le château de Versailles, les châteaux de Trianon, le Domaine de Marie-Antoinette et la galerie des Carrosses), 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 aux circuits de visite.

Un billet vente en nombre doit comporter le prix du billet de façon lisible, sous peine d'être refusé à l'entrée.

1.3 L'offre de visites autonomes s'adresse aux groupes composés de 2 à 30 personnes payantes, hors guide.

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 et un horaire de visite.

L'offre de visites autonomes donne accès à tous les circuits du Château ouverts en accès libre le jour de la visite.

La visite autonome n'est pas commentée. De ce fait le client doit faire appel à une personne extérieure susceptible d'obtenir un droit de parole (enseignants et guides interprètes professionnels agréés par les autorités publiques françaises compétentes – dans ce cas, le droit de parole est accordé sur présentation du justificatif au contrôle de l'entrée groupe. Attention, un guide ne peut guider qu'un groupe à la fois. De même, un groupe ne peut être guidé que par un seul guide).

Tout groupe se présentant sans guide se verra refuser l'accès à la visite, sans possibilité de remboursement de sa réservation.

## **Article 2 – Modalités de la commande**

Pour pouvoir acheter des billets visites autonomes de type « adulte » ou de billets en nombre, 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 commande soit traitée.

Pour la création du compte, le client doit contacter l'EPV à l'adresse [ven@crm.chateauversailles.fr](mailto:ven@crm.chateauversailles.fr) ou [visiteautonome@crm.chateauversailles.fr](mailto:visiteautonome@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 vente en ligne dédié, à l'adresse:

<https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillespro&p=1007>

Lors de son inscription, le client est amené à renseigner des Données à Caractère Personnel le concernant et s'engage à ce titre à ce que les informations qu'il fournit soient exactes et correctes.

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

Processus de commande en ligne :

- **Etape 1** : Identification client sur la page d'accueil du Site.
- **Etape 2** : choisir le produit
- **Etape 3** : choisir la date et l'heure
- **Etape 4** : choisir la quantité de billets souhaitée.
- **Etape 5** : ajouter au panier et valider.
- **Etape 6** : choix du mode de paiement par CB ou débit compte le cas échéant
- **Etape 7** : accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case correspondante afin de pouvoir valider la commande.
- **Etape 8** : effectuer le paiement en procédant à la saisie du numéro de carte bancaire sur la page sécurisée ou si le client est autorisé à payer en débit compte continuer le process

- **Etape 9** : télécharger les billets ensemble ou séparément
- **Etape 10** : réceptionner l'accusé de confirmation de commande envoyé à l'adresse e-mail fournie lors de l'inscription au Site.

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 Visiteur n'est possible une fois le paiement confirmé, conformément à l'article 8.

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

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

### **Article 3 – Tarifs**

Les prix des billets sont indiqués en euros nets de taxes (conformément aux dispositions de l'article 256 du CGI).

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 prix à tout moment et sans préavis.

L'EPV propose des remises applicables sur l'achat de billets vendus en nombre sous conditions.

- Une remise de 5% sur les billets est applicable pour tout Client achetant au moins 30 billets en cumulé (toutes offres confondues) depuis le début de l'année civile en cours.
- Une remise de 13% sur les billets est applicable pour tout Client achetant au moins 600 billets en cumulé (toutes offres confondues) depuis le début de l'année civile en cours.

L'EPV accorde la remise dès la première commande. Le client s'engage à acheter au cours de l'année le nombre de billets correspondant à la remise accordée. En cas de non-respect de ces

quotas, l'EPV se verra contraint de modifier la remise à la baisse le cas échéant ou de supprimer l'accès à l'achat de ce produit.

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 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 présenter au contrôle une pièce d'identité et les justificatifs afférents.

#### **Article 4 – Modalités de paiement des ventes en nombre**

4.1-Toute commande de billets vente en nombre, quelle que soit son origine, est payable en euros. Le paiement intervient à réception de la préfacture qui précise les délais de paiement pour les clients autorisés à payer en débit compte ou lors de la confirmation de l'achat pour les paiements en CB.

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

- Etre un Client conventionné, la convention devant expressément autoriser un tel paiement (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.

L'EPV a pour obligation d'établir en double exemplaire un justificatif de transaction comportant la date, l'heure et le montant de la transaction.

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

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

PAYBOX VERIFONE archivera 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. Les registres informatisés du Site seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

#### 4.6. Sécurisation des paiements

Le site de l'EPV fait l'objet d'un système de sécurisation. La solution de paiement sécurisé PAYBOX VERIFONE 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 PAYBOX VERIFONE en application de la législation en vigueur

#### **Article 5 – Modalités d'obtention des billets**

Les modes d'obtention des billets proposés au Client sont le téléchargement depuis la plateforme de vente 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](mailto:ven@crm.chateauversailles.fr)

#### **Article 7 – Responsabilité et pénalités**

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.

L'EPV se réserve également 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 à plusieurs reprises les présentes Conditions Générales de Vente ou les Règlements de visite du musée et du domaine.

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait s'exposerait à des poursuites judiciaires.

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 prestation concernée.

## **Article 8 – Non rétractation - réclamations**

8.1- Un billet ne peut être annulé ou remboursé.

8.2- 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.

8.3- 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 personnelles**

### 9.1 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.

Par l'intermédiaire de formulaires disponibles sur le site internet de l'EPV [www.chateauversailles.fr](http://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 du 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 susdécrites, aux personnes habilitées à en connaître au sein de l'EPV, ainsi qu'à ses prestataires et partenaires le cas échéant.

Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter du jour de la création du compte du client accord.

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 », en précisant ses coordonnées et en justifiant de son identité par tout moyen.

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 vous entendez 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 client 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 réservation de visites autonomes en ligne et la mesure d'audience. L'ensemble des informations relatives à la politique cookies de l'EPV est présentée sur la page suivante du Site <https://www.chateauversailles.fr/politique-cookies-site-officiel>.



Le client est informé que, lors de ses visites sur le site, 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 des visites autonomes.

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 suivante : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

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 10 – Divers**

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

10.2- En application des articles 1365 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations délivrées par le Site font foi entre les parties. 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.

10.3- 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 du prix d'une commande, pourra entraîner la suspension de l'accès au service du Site, 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.

Médiation des litiges de la consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par l'EPV. Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est l'Association des Médiateurs Européens (AME).

Ce dispositif de médiation peut être joint par :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr),
- par courrier électronique à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

A défaut, les juridictions de Versailles sont seules compétentes.