



CHÂTEAU DE VERSAILLES

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### DES VISITES GUIDEES ET PRIVEES POUR LES GROUPES

**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

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes passées par les groupes (ci-après dénommé le « Client ») pour :

- des visites guidées, prestation de visite encadrée par un guide conférencier agréé par la Préfecture et destinée à des groupes constitués par le Client

- des visites privées, formule de visite sur mesure, encadrée par un guide conférencier agréé et un agent de surveillance de l'EPV, permettant à un groupe constitué de découvrir le château de Versailles dans des conditions privilégiées

Effectuées par les canaux de vente, listés à l'article 1.5, de l'EPV.

Ces offres de visite sont ci-après dénommées ensemble ou séparément la/les « Visite(s) ».

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 Visites 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 mise en vente des Visites**

1.1. L'offre de Visites s'adresse en principe aux groupes composés de 1 jusqu'à 25 personnes maximum (nombre pouvant toutefois varier en fonction des circuits de visite).

1.2. Les réservations ouvrent 3 (trois) mois avant la date de la Visite souhaitée, le premier jour ouvré du mois à 8h30 (par exemple le 1er jour ouvré du mois de février pour des visites au mois de mai).

Aucune visite guidée ou privée n'est proposée les jours fériés et les « dimanches gratuits ».

1.3. Tout achat de Visites donne lieu à la commande de billets groupes incluant la réservation de la Visite et le droit d'entrée.

Une commande est vendue pour un jour, un circuit et un horaire de Visite.

1.4. 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

1.5. L'EPV met en vente les Visites par l'intermédiaire des canaux de vente suivants :

### **Pour les visites guidées :**

- les demandes d'informations doivent se faire par courriel à l'adresse suivante :

[visiteguidee@crm.chateauversailles.fr](mailto:visiteguidee@crm.chateauversailles.fr)

- les demandes de réservation via le formulaire en ligne :

<https://www.chateauversailles.fr/demande-reservation-visites-guidees-groupes-adultes>

### **Pour les visites privées :**

Information et réservation par courriel à l'adresse électronique suivante :

[visiteprivee@crm.chateauversailles.fr](mailto:visiteprivee@crm.chateauversailles.fr)

1.6. A réception de la demande de réservation et en fonction des disponibilités, l'EPV adresse au Client un bon de réservation récapitulatif :

- L'identité du Client
- Le numéro de la commande
- La prestation commandée

- Le prix de la prestation
- Les modalités de paiement
- Les conditions d'annulation

Afin de confirmer la réservation, il est nécessaire de procéder au paiement de la Visite dans les délais énoncés à l'article 3.1.

Les moyens de paiement sont énoncés à l'article 3.2 ci-après.

Les demandes sont traitées par ordre d'arrivée. L'EPV s'engage à tout mettre en œuvre pour satisfaire au mieux les demandes. Néanmoins, le nombre important de demandes peut amener l'EPV à ne pas être en mesure d'en satisfaire la totalité même lorsque celles-ci parviennent dans les délais prévus.

## **Article 2. Tarifs des Visites**

- 2.1. Toute commande de Visite, quelle que soit son origine, est payable en euros.
- 2.2. Les tarifs sont indiqués en euros nets de taxes (conformément aux dispositions de l'article 256 du code général des impôts).
- 2.3. Toute commande est facturée sur la base des tarifs en vigueur au moment de son enregistrement.
- 2.4. L'EPV se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment et sans préavis.

## **Article 3. Modalités de paiement des Visites**

Les modalités de paiement sont rappelées dans le bon de réservation adressé par l'EPV.

- 3.1. Pour toute commande de Visite de M-3 à J-31 (cf. article 1.2), le paiement de la commande doit intervenir dans un délai de 15 jours suivant la prise de réservation.

Pour toute commande de Visite de J-30 à J-16, le paiement de la commande doit intervenir dans les 48 heures suivant la prise de réservation.

Pour toute commande de Visite de J-15 à J-1, le paiement de la commande doit intervenir le jour même avant 17h00.

### 3.2. Les moyens de paiement acceptés sont :

- Carte Bancaire : Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard / American Express / Discover, du lundi au samedi de 9h00 à 17h00 auprès du centre de contact.

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.

A chaque encaissement, un reçu avec le numéro de transaction ainsi que les billets sont envoyés au Client.

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.

- Sur facture : paiement autorisé uniquement aux personnes morales de droit public par envoi d'un bon de commande par courriel à l'adresse indiquée sur le bon de réservation. Le règlement de toute facture doit être effectué auprès de l'agence comptable de l'EPV conformément aux indications figurant dans le bon de réservation. **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 : compte courant 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 par voie postale sous 15 jours à la Régie des Recettes (cachet de la Poste faisant foi) lorsque le délai de paiement le permet (cf. article 3.1). **Impératif: N° de commande à rappeler au dos du chèque.**

- PayPal

Les bons d'échanges et voucher ne sont pas acceptés comme moyens de paiement.

### 3.3. Sécurisation des paiements

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

## Article 4. Modalités d'obtention des billets

- 4.1. Les modes d'obtention des billets proposés au Client sont le courriel ou la mise à disposition aux caisses le jour de la Visite.
- 4.2. Tout Client réglant sa commande sur facture est tenu de présenter l'original de son bon de commande aux caisses le jour de la visite.

## Article 5. Validité des billets

- 5.1. Un billet groupe ne permet pas d'utiliser l'entrée des visiteurs individuels aux circuits de visite.
- 5.2. Un billet groupe ne peut être utilisé hors de la commande dont il fait partie. Tous les billets d'une commande doivent être utilisés à la date, à l'horaire et pour le circuit de la Visite commandée.
- 5.3. Un billet groupe ne peut être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.
- 5.4. Le billet 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 Client
  - 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.

## **Article 6. Retard**

Un retard exceptionnel de 15 minutes est toléré pour le Client ayant prévenu l'EPV par le biais du centre de contact 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 sans en avoir informé l'EPV au préalable entraînera l'annulation de la prestation et ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement.

En cas de disponibilité sur un nouveau créneau de Visite, le Client devra effectuer d'une nouvelle commande.

## **Article 7. Annulation, report et remboursement**

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.

Cependant l'EPV fait bénéficier aux Clients des Visites groupes d'un droit conventionnel de rétractation, dans les conditions énoncées ci-après :

Tout Client peut annuler et obtenir le remboursement d'une Visite groupe, sans frais, jusqu'à 15 jours francs avant sa date, sans avoir à justifier d'un motif, ni à payer de pénalité.

Toute annulation doit être notifiée par courriel à l'adresse mentionnée à l'article 1.5 et sur le bon de réservation.

Pour toute annulation à moins de 15 jours francs de la date de visite, le prix de la prestation reste acquis à l'EPV, sans aucune possibilité de remboursement.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date, circuit ou d'horaire de la visite pour laquelle le Client a acheté une prestation et qui est imputable à l'EPV, le client accepte que le centre de contact de l'EPV, dans la mesure du possible, puisse utiliser ses coordonnées pour lui indiquer la marche à suivre pour obtenir un report ou un remboursement.

## **Article 8. 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 de l'EPV décline toute responsabilité en cas de réservation effectuée sur la base d'informations inexacts ou incomplètes.

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

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 à l'adresse internet suivante : <https://www.chateauversailles.fr/reglements-visite>.

## **Article 9. 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 7.

Par l'intermédiaire de formulaires disponibles sur le site internet de l'EPV [www.chateauversailles.fr](http://www.chateauversailles.fr), le Client peut, par ailleurs, choisir de recevoir par courriel ou courrier postal des offres ou informations de l'EPV.

La base juridique du présent traitement est soit contractuelle pour ce qui concerne la gestion du compte du Client, soit fondée sur le consentement pour ce qui concerne la réception par le Client de communications. Les données du Client ne sont communiquées, pour les finalités sus décrites,

qu'aux seules personnes habilitées à en connaître au sein de l'EPV, ainsi qu'à ses prestataires en charge de la billetterie et de la relation client et partenaires le cas échéant.

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

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

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

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

## Article 10. Cookies

L'EPV utilise les cookies pour offrir à ses Clients la meilleure qualité de service possible. L'ensemble des informations relatives à la politique cookies de l'EPV est présentée à l'adresse internet suivante : <https://www.chateauversailles.fr/politique-cookies-site-officiel>

Le Client est informé que, lors de ses visites sur la billetterie en ligne, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation. Le cookie sert à enregistrer des informations relatives à la navigation des Clients. Le cookie est nécessaire au bon fonctionnement de l'acte d'achat sur la billetterie en ligne.

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



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

## **Article 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 Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations délivrées par l'EPV sur son site internet de commande des Visites 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 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 commande des Visites, 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 12. Droit applicable - Litiges**

Les ventes de Visites mentionnées dans les 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.