



CHÂTEAU DE VERSAILLES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DES VISITES GROUPES GUIDEES ET PRIVEES

2019

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes :

- de visites guidées groupes,
- de visites privées

Effectuées par les canaux de vente, listés à l'article 1, de l'Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPV), dont le siège est au château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles Cedex. Elles sont susceptibles de modifications sans préavis.

L'ensemble de ces offres sont ci-après dénommées ensemble les « Visites ».

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 de vente.

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

Pour plus d'informations, un document à destination des professionnels du tourisme est à votre disposition au lien suivant : <http://manueldesventes.chateauversailles.fr/#/tab/dash>

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

Article 1. Modalités de mise en vente des Visites

- 1.1. L'offre de Visites s'adresse aux groupes composés de 2 à 25 personnes.
- 1.2. Les réservations ouvrent 3 mois avant la date de la Visite souhaitée, le premier jour ouvré du mois à 8h30, par exemple le 1^{er} jour ouvré du mois de février pour des visites au mois de mai)
- 1.3. Tout achat d'une Visite 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 et un horaire de visite.
- 1.4. L'EPV, en fonction de sa politique commerciale, des capacités d'accueil du Château et des disponibilités de visites, met en vente une quantité de billets groupes prédéfinie.
Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.
- 1.5. L'EPV met en vente les Visites par l'intermédiaire les canaux de vente suivants.

Pour les visites guidées par mail à l'adresse suivante :

visiteguidee@crm.chateauversailles.fr ou via le formulaire :

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

Pour les visites privées par mail à l'adresse suivante :

visiteprivee@crm.chateauversailles.fr

- 1.6. A réception de la demande de réservation et de disponibilité de la visite, l'EPV adresse au demandeur un bon de réservation récapitulatif :
 - L'identité du demandeur,
 - Le numéro de la commande
 - La prestation commandée

- Le prix de la prestation et 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 ci-après.

1.7. Les demandes sont traitées par ordre d'arrivée.

Pour plus d'informations, un document à destination des professionnels du tourisme est à votre disposition au lien suivant : <http://manueldesventes.chateauversailles.fr/#/tab/dash>

Article 2. Tarifs des Visites

2.1. Toute commande de Visite, quelle que soit son origine, est payable en euros.

2.2. Les prix sont indiqués en euros nets de taxes.

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.

Article 3. Modalités de paiement des Visites

3.1. Pour toute commande de Visite de M-3 à J-31 le paiement 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.

A chaque encaissement, un reçu avec le numéro de transaction est envoyé à la structure. Les bons d'échanges et voucher ne sont pas acceptés comme moyen de paiement.

3.2. Les modes de paiement acceptés à distance sont :

- Par Carte Bancaire du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 :

- Carte Bleue / Visa / Eurocard / Mastercard
- JCB
- American Express

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.

- Paiement sur facture autorisé uniquement aux personnes morales de droit public par envoi d'un bon de commande par voie postale à adresser au Service de l'Information et de la Vente Indirecte ou par mail à l'adresse indiquée sur le bon de réservation. Le règlement de cette facture devra être effectué auprès de l'agence comptable 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 autorisé, compte courant ouvert dans les écritures du trésorier Payeur Général des Yvelines. Impératif : N° de commande à rappeler dans l'intitulé du virement.

IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661 BIC : TRPUFRP1

- Chèque bancaire ou postal compensable en France, à l'ordre de l'Agent Comptable du château, du musée et du domaine national de Versailles à envoyer accompagné de ce document par voie postale sous 15 jours à la Régie des Recettes (cachet de la Poste faisant foi).

Les modalités de paiement sont rappelées dans le bon de réservation adressé par l'EPV. Les modes de paiement acceptés par les caisses sur place sont la carte bancaire, le chèque, les espèces et le paiement sur facture.

3.3. 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 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.

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 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 et à l'horaire de la commande.

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

Article 6. Retard

Un retard exceptionnel de 30 minutes est toléré pour les groupes ayant prévenu **en contactant le 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 routière
- En cas de grève des transports publics : justificatif de l'entreprise délivrant le service de 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 entrainera 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 groupe devra s'acquitter d'une nouvelle commande.

Article 7. Annulation 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 a souhaité faire bénéficier aux clients des Visites d'un droit conventionnel de rétractation, dans les conditions énoncées ci-après :

Tout client peut annuler une Visite, sans frais, 15 jours francs avant sa date, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalité.

Toute annulation doit être notifiée par mail à l'adresse mentionnée dans l'article 1.5.

Pour toute annulation à moins de 15 jours de la date de visite, les droits restent dus à l'établissement public du Château, du musée et du domaine national de Versailles.

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

Article 8. Données personnelles et cookies

8.1 – 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 des articles 6 et 7.

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 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 5 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.

8.2. 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 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 <http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/mentions-legales/cookies>.

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.

Le paramétrage du logiciel de navigation (dont la procédure est indiquée à l'adresse internet suivante : <http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/mentions-legales/cookies>) 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 9. Responsabilité et pénalités

9.1 Toute réservation est enregistrée sur la seule base des informations fournies par le responsable du groupe ou par l'intermédiaire qu'il a désigné à cet effet.

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 inexacts ou incomplètes.

9.2 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 Château et du domaine.

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

9.3 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...

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 1385-4 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 de l'EPV et les documents remis par ce dernier 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.

Article 11. Droit applicable - Litiges

Les ventes des Visites visées aux présentes Conditions générales de vente sont soumises 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,
- par courrier électronique à 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.