



CHÂTEAU DE VERSAILLES

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AUX VISITEURS INDIVIDUELS

2020

### 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 des parties pour toute commande faite auprès de l'EPV :

- par toute personne physique ou morale (ci-après le « Visiteur »),
- de billets individuels de visite (libre ou guidée) des châteaux et du domaine national de Versailles et de Trianon,
- sur le site internet suivant : <http://billetterie.chateauversailles.fr/index-css5-chateauversailles-pg1.html> (ci-après « le Site »)
- 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 (30 billets individuels minimum achetés à l'avance par des professionnels).

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 Clientèle :

Secteur Information et Vente Indirecte

1, rue de l'Indépendance Américaine

78000 VERSAILLES

Téléphone : 01 30 83 78 00, du lundi au dimanche de 9h à 17h

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

Courriel : [relationclients@crm.chateauversailles.fr](mailto:relationclients@crm.chateauversailles.fr)

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 passation de la commande.

## **Article 1 – Prix, nature et nombre de billets d'entrée**

1.1 Les prix des billets sont indiqués en euros nets de taxes. Seuls les billets au tarif plein sont proposés à la vente en ligne. Les Visiteurs susceptibles de bénéficier d'un tarif réduit devront obtenir la délivrance de leur billet sur place en présentant une pièce d'identité et les justificatifs afférents. Les Visiteurs susceptibles de bénéficier de la gratuité d'accès devront se présenter au contrôle d'accès munis d'une pièce d'identité et des justificatifs afférents ou munis d'un billet gratuit, disponible en ligne sur le Site, avec les justificatifs afférents.

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 de 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 (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 CGI).

1.4 Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande. L'EPV se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

## **Article 2 - Disponibilité**

L'EPV met en vente sur son site Internet une quantité de billets prédéfinie. Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.

Les billets vendus sur Internet ne constituent pas un coupe-file, à l'exception des billets pour lesquels l'accès coupe-file est spécifiée. Chaque billet ne donne accès qu'une seule fois à la prestation correspondante. Un billet est vendu pour un jour de visite choisi par le Visiteur.

Les achats de billets s'effectuent en temps réel. Dans ce cadre, le site Internet vous informe 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 9.4 ci-après.

## **Article 3 – Informations sur les billets vendus**

Le Site présente les caractéristiques essentielles des billets proposés :

- Identification de l'auteur de l'offre :

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

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

Direction du Développement Culturel

1 rue de l'Indépendance américaine

78008 Versailles Cedex (France)

- Dimensions de l'impression de code barre sur le support papier quel que soit son format ;
- Contenu de l'offre associée au(x) billet(s). Les caractéristiques de l'offre associée au(x) billet(s) vendu(s) sont susceptibles d'être modifiées. De ce fait, les photographies et les textes décrivant l'offre associée au(x) billet(s) ne sont pas contractuels.
- Prix en euros net de taxes ;
- Date de validité du/des billet(s).

## **Article 4 – Modalités de la commande sur le Site– compte personnel**

### **4.1 Identification-création et suppression d'un compte**

Pour pouvoir commander un billet, vous êtes invité à créer un compte sur le Site en renseignant vos coordonnées, ou bien à vous identifier si vous disposez déjà d'un compte. Vous devez renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires pour que votre commande soit traitée.

Pour la création d'un compte, vous devez remplir un formulaire d'inscription, renseigner vos Données à Caractère Personnel et choisir un identifiant (adresse e-mail) 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 e-mail indiquée dans le formulaire d'inscription.

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

### **4.2 - Processus de commande**

**Étape 1** : Effectuer la sélection du billet ou de la date de visite sur la page d'accueil du Site.

**Étape 2** : Choisir la quantité de billets souhaitée.

**Étape 3** : Ajouter au panier et valider.

**Étape 4** : Procéder à votre identification ou inscription sur le Site (selon la procédure de l'article 4.1).

**Étape 5** : Identifier le porteur de chaque billet (nom et prénom).

**Étape 6** : Accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case correspondante afin de pouvoir valider votre commande.

**Étape 7** : Effectuer votre paiement en procédant à la saisie de votre numéro de carte bancaire sur la page sécurisée.

**Étape 8 :** Réceptionner l'accusé de confirmation de commande envoyé à l'adresse e-mail fournie lors de votre inscription au Site.

4.3 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 9.

## **Article 5 - Paiement**

5.1. Le paiement par carte bancaire vous permet d'acheter 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 ;
- JCB ;
- American Express.

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

Vous garantissez être pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie 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 du Site.

5.2. Vous garantissez 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 que vous indiquez 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.

### 5.3. 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 6 - Confirmation de la commande**

Votre commande de billets 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 billet, comme énoncé à l'article 7 ci-après ;
- les prestations auxquelles le billet ouvre 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**

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. L'impression du billet sur place 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 vente en ligne mobile. Les billets partiellement ou mal imprimés, souillés, endommagés ou illisibles sont non valables. Vous êtes tenu de vérifier le nombre et l'état des billets achetés en ligne imprimés.

Les caractéristiques essentielles du billet sont :

- nom du porteur ;
- nature de la prestation associée au billet ;
- prix en euros ;
- date et, le cas échéant, heure du début de la prestation pour laquelle le billet est valable ;
- le code barre permettant sa validation à l'entrée du musée ;
- les conditions d'utilisation du e-ticket et d'accès à la prestation commandée.

Le billet est personnel, nominatif et incessible. Il comporte les noms des porteurs 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 peut être refusé.

L'accès à la prestation 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.

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.

## **Article 8 - Données personnelles-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 de l'article 9.

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.

## 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 billetterie 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>.

L'utilisateur 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 utilisateurs. 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 : <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>. Cependant, une telle désactivation pourrait empêcher l'utilisation de certaines fonctionnalités du Site.

L'utilisateur 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 – Retard - Annulation et remboursement**

### 9.1 Retard :

En cas d'achat d'une visite avec un créneau horaire (type visite guidée) aucun retard de la part du visiteur ne peut être accepté.

9.2 Un billet ne peut être 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 Clientèle, 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 <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>. Vous devrez alors choisir pour objet la catégorie « réclamations » et compléter les champs obligatoires ou par écrit au Service clientèle (dont les coordonnées figurent en préambule) 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 vendus.

## **Article 11 – Divers**

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

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 :

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.