CHÂTEAU DE VERSAILLES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES ABONNEMENTS « 1 AN À VERSAILLES » SOLO ET DUO

2026/11

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent à :
- la vente des cartes d'abonnement « 1 an à Versailles » SOLO et DUO (définies à l'article 3), y compris les ventes en nombre
- effectuée par l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (ci-après « EPV »)
- via un bulletin d'abonnement (ci-après « le Bulletin »), disponible sur http://www.chateauversailles.fr/abonnement, sur place, ou sur demande par envoi postal ou courriel.

Le Bulletin est à remettre à l'EPV dans les conditions énoncées ci-après ;
- via la billetterie en ligne de l'EPV (ci-après « le Site ») http://billetterie.chateauversailles.fr/
- via le service client au 01.30.83.76.20 (ci-après le « Service Clients »)
- à destination de toute personne physique ou morale (ci-après dénommée l'« Acheteur » ou « le Titulaire »).

Afin d'adhérer aux présentes CGV :

- Pour les achats via le Site : l'Acheteur devra accepter les présentes conditions générales de vente, en cochant la case correspondante avant la confirmation de la commande.
- Pour les achats via les Bulletins : l'Acheteur devra cocher la case correspondante à l'acceptation des présentes CGV
- Pour les achats via le service client : l'Acheteur sera informé de l'existence des CGV par le conseiller et sera invité à en prendre connaissance.

La validation et le paiement de la commande d'une carte d'abonnement « 1 an à Versailles » SOLO ou DUO implique une adhésion entière et irrévocable aux présentes CGV. Si l'Acheteur n'est pas le Titulaire de l'abonnement, Acheteur et Titulaire sont tous les deux soumis au respect des présentes CGV. En outre, dans le cadre de la carte d'abonnement DUO hormis le Titulaire de l'abonnement, l'invité accompagnant ce dernier sera également soumis au respect des présentes.

L'EPV se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes CGV. Toute nouvelle version de celles-ci sera signalée préalablement sur la première page de la rubrique « Contact ». En cas de modification, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande par l'Acheteur.

Article 2 : Identification 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
régi par le décret n°2010-1367 du 11 novembre 2010 modifié

Pour toute information, question, ou réservation notre Service Clients est à la disposition de l'Acheteur :
Téléphone : 01 30 83 76 20, du lundi au dimanche de 9h00 à 17h00.
De l'étranger : +33 1 30 83 76 20.
Ou par courriel : abo@chateauversailles.fr

Article 3 : Prestations cartes « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

3.1 Description des prestations « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

→ La carte « 1 an à Versailles » SOLO est valable pour le Titulaire à titre personnel ;
→ La carte « 1 an à Versailles » DUO est valable pour le Titulaire ainsi que pour un invité de son choix (l'invité n'est pas nominativement désigné).

Cet abonnement, formules DUO et SOLO confondues, ouvre droit aux prestations suivantes :

- Un accès coupe-file aux collections permanentes du Château de Versailles et au Grand Trianon ;
- Un accès gratuit et illimité :
  - à l'ensemble des espaces du Château de Versailles ;
  - aux jardins ;
  - au Domaine de Trianon ;
  - à la galerie des Carrosses ;
  - aux « Jardins Musicaux » et aux « Grandes Eaux Musicales » ;
  - aux expositions temporaires.
- La possibilité d'acheter des billets pour les proches à la caisse Abonnement (dans la limite des places disponibles) ;
- Un tarif réduit sur les Grandes Eaux Nocturnes et les Sérénades Royales ;
- Des réductions sur certains services proposés dans le Domaine ;

- Des offres spéciales chez nos partenaires ;
- Un accès à une programmation culturelle exclusive annoncée tous les mois (hors mois d'août) dans une lettre d'information numérique dédiée et qui inclut notamment des visites guidées, des rencontres exceptionnelles, des conférences, sous la conduite de conservateurs, de techniciens d'art, d'historiens, etc.

3.2 Durée et validité des cartes « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

Les cartes « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO délivrées par l'EPV sont valables 1 an à compter de leur date d'édition.

Article 4 : Tarifs

L'EPV propose un tarif unique, en fonction de la formule d'abonnement choisie, « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO, qui est mentionné sur le Site comme sur le Bulletin.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Des tarifs spécifiques sont applicables aux ventes en nombre comme énoncé à l'article 5.3, au renouvellement et aux offres promotionnelles.

L'EPV se réserve le droit de modifier ses tarifs chaque année.

Les tarifs ne comprennent pas les frais de service (frais d'envoi).

Les tarifs, frais de services et le montant total de la commande sont indiqués en euros.

Le montant total de la commande est le montant définitif, toutes taxes confondues. Les prix des cartes sont indiqués en euros nets de taxes (conformément aux dispositions de l'article 256 B du CGI).

Article 5 : Traitement de la commande

La présente procédure s'applique pour toute commande de moins de 10 cartes SOLO et/DUO.

Pour toute commande supérieure à 10 cartes, seule la procédure énoncée à l'article 5.3 s'applique (vente en nombre).

5.1 Modalités de la commande pour une personne physique

L'Acheteur peut commander une carte d'abonnement « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO, via le Site, le Bulletin ou le Service Clients.

5.1.1 Modalités de commande de la carte d'abonnement via le Site

Pour pouvoir commander une carte d'abonnement en ligne, l'Acheteur doit préalablement s'identifier ou créer un compte sur le Site en renseignant ses coordonnées. Il doit renseigner impérativement les rubriques indiquées comme obligatoires pour que sa commande soit traitée.

Pour la création du compte, il doit remplir un formulaire d'inscription, renseigner ses Données à Caractère Personnel et choisir un identifiant (adresse e-mail) et un mot de passe. L'Acheteur s'engage à ce que les informations qu'il saisit dans ce formulaire d'inscription soient exactes et correctes.

Une confirmation de l'inscription et de la création du compte lui est adressée à l'adresse e-mail indiquée dans le formulaire d'inscription.

Pour la suppression du compte l'Acheteur doit se reporter à l'article 13.1.

Processus de commande :

Étape 1 : Effectuer le choix de la formule d'abonnement choisie, « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO.
Étape 2 : Effectuer le choix de la quantité de cartes souhaitée.
Étape 3 : Ajouter au panier et vérifier le panier.
Étape 4 : Procéder à la finalisation de l'achat.
Étape 5 : Procéder à la personnalisation de sa (ses) carte(s) en précisant des informations relatives au Titulaire de la carte d'abonnement (nom, prénom, civilité, code postal, ville et pays) et en envoyant une photo d'identité récente du Titulaire de la carte d'abonnement qui figurera sur ladite carte.
Étape 6 : Accepter les présentes CGV en cochant la case dédiée et le fait que la transaction soit gérée par PAYBOX VERIFONE, au nom et pour le compte de l'organisateur "MUSÉE ET DOMAINE NATIONAL DE VERSAILLES".
Étape 7 : Entrer les informations relatives à la carte bancaire : type, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme visuel. Valider le paiement.
Étape 8 : Réceptionner l'accusé de confirmation de commande envoyé à l'adresse mail fournie lors de l'inscription sur le Site et la carte provisoire.

5.1.2 Modalités de commande de la carte d'abonnement via le Bulletin

Étape 1 : Renseigner les informations requises.

Étape 2 : Accepter les CGV en cochant la case dédiée sur le formulaire.
Etape 3 : Joindre une photographie récente format identité en cas d'envoi du Bulletin par courrier. En cas de souscription sur place, Aile des Ministres Nord, la photographie sera prise instantanément.
Étape 4 : Remettre le Bulletin à l'EPV par courrier à l'adresse suivante : Château de Versailles, Service abonnement, RP834 – 78008 Versailles Cedex, ou sur place à l'accueil abonnés situé Aile des Ministres Nord, accompagné du paiement tel que défini à l'article 5.4 ci-après.

5.1.3 Modalités de commande de la carte d'abonnement via le Service Clients

Étape 1 : Communiquer au conseiller clients les informations requises pour la souscription.
Étape 2 : Confirmer la commande au conseiller client avoir pris connaissance des CGV.
Etape 3 : Procéder au paiement de la carte tel que défini à l'article 5.4 ci-après.

5.2 Modalités de commande pour une personne morale

Une personne morale a la possibilité de commander des cartes d'abonnement SOLO ou DUO afin de les revendre ou de les offrir, selon les modalités définies :
- à l'article 5.1 pour toute commande de 10 cartes maximum.
- à l'article 5.3 pour toute commande supérieure à 10 cartes.

L'EPV autorise ainsi toute personne morale à revendre des cartes d'abonnement SOLO ou DUO acquise auprès de lui. Cette dernière détermine librement les prix de revente des abonnements, lesquels ne doivent cependant pas être supérieurs aux prix pratiqués par l'EPV.

5.3 Modalités de commande pour une vente en nombre

La procédure de vente en nombre s'applique comme suit pour toute commande d'un minimum de 10 cartes « 1 an à Versailles » (SOLO ou DUO) passée par un mandataire unique, personne morale ou personne physique.
Les ventes en nombre bénéficient des tarifs réduits.

Étape 1 : Remplir les informations requises sur le Bulletin dédié à la vente en nombre disponible sur simple demande à l'adresse e-mail abo@chateauversailles.fr

Étape 2 : Accepter les CGV en cochant la case dédiée sur le formulaire.

Etape 3 : Envoyer le Bulletin à l'EPV par courrier à l'adresse suivante : Château de Versailles, Service abonnement, RP834 – 78008 Versailles Cedex, accompagné du paiement tel que défini à l'article 5.4.2 ci-après.

Etape 4 : Les cartes, ou à défaut les coupons seront ensuite adressés à l'Acheteur dans un délai de 15 jours à compter de la réception du dossier complet.

Etape 5 :
L'EPV délivre un coupon au nom de l'Acheteur. L'Acheteur remettra par la suite un exemplaire de ce coupon aux futurs bénéficiaires.
Ceux-ci pourront se rendre à l'Aile des ministres Nord afin d'effectuer l'édition de leur abonnement. Le coupon devra impérativement être remis au vendeur à l'Aile des Ministres Nord en échange de la carte d'abonnement définitive.
Les bénéficiaires pourront également effectuer leur demande par courrier ou par courriel, en amont de leur première visite, en fournissant une copie du coupon nominatif, l'ensemble de leurs coordonnées et une photographie format identité. La carte d'abonnement définitive sera envoyée par courrier postale.

5.4. Modalités de paiement

Le paiement des cartes SOLO et DUO s'effectue en euros.

5.4.1 Le Site

Les modes de règlement acceptés pour le paiement d'une commande sur le Site sont les cartes de réseaux :
Carte Bleue/Visa/Eurocard/Mastercard ; JCB ; American Express.

Le compte bancaire de l'Acheteur sera débité à l'issue de la validation de la commande telle qu'énoncée à l'article 5.6. Le débit de la carte bancaire est indépendant de l'impression des cartes.

L'Acheteur 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 de l'utilisation des services du Site.

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

Un exemplaire sera délivré à l'Acheteur à l'adresse e-mail qu'il aura indiquée lors 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.

5.4.2 Le Bulletin

L'Acheteur peut choisir d'effectuer le règlement lors de l'envoi du formulaire en joignant à ce dernier un chèque bancaire ou postal à l'ordre de l'Agent comptable de l'EPV, ou le montant exact de la commande en chèques vacances à l'adresse suivante :
Château de Versailles
Service abonnement
RP834 – 78008 Versailles Cedex

L'Acheteur peut également choisir d'effectuer le règlement sur place Aile des Ministres Nord.
Les modes de règlement acceptés pour le paiement d'une commande sur place sont :

- Les cartes de réseaux : Carte Bleue/Visa/Eurocard/Mastercard ; JCB ; American Express.
- Les chèques vacances
- Les chèques bancaires ou postaux
- Les espèces (euros)

En cas de règlement par carte de réseaux, le compte bancaire de l'Acheteur sera débité à l'issue de la validation de la commande telle qu'énoncée à l'article 5.6. Le débit de la carte bancaire est indépendant de l'impression des cartes.
L'Acheteur 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 de l'utilisation des services du Site.

L'EPV a l'obligation d'établir un justificatif de transaction comportant : la date, l'heure et le montant de la transaction. Ce justificatif sera délivré à l'Acheteur sur place, Aile des Ministres Nord, ou par retour de courrier lors d'un achat par courrier.

5.4.3 Le Service Clients

Les modes de règlement acceptés pour le paiement d'une commande effectuée via le Service Clients sont les cartes de réseaux :
Carte Bleue/Visa/Eurocard/Mastercard ; JCB ; American Express.

Le compte bancaire de l'Acheteur sera débité à l'issue de la validation de la commande telle qu'énoncée à l'article 5.6. Le débit de la carte bancaire est indépendant de l'impression des cartes.

L'Acheteur 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 de l'utilisation des services du Site.

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

Un exemplaire sera délivré à l'Acheteur à l'adresse e-mail qu'il aura indiquée lors 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.

5.5 Sécurisation des paiements en ligne et via le Service Clients

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

L'EPV a adopté la solution de paiement sécurisé PAYBOX VERIFONE, qui recourt au procédé de cryptage SSL. Les coordonnées bancaires de l'Acheteur sont ainsi protégées puisque seuls sont conservés les codes d'accord de paiement émis par les banques.

L'EPV garantit que les moyens et prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet d'une autorisation ou d'une déclaration en application de la législation en vigueur.

Dès l'acceptation du paiement, l'Acheteur reçoit deux courriels, l'un récapitulant sa commande, l'autre constituant le ticket CB client (à conserver et à produire en cas de contestation).

Conformément à la réglementation bancaire en vigueur, l'archivage des données bancaires est de quinze (15) mois à compter de la date de transaction. À la suite de ce délai, les données sont détruites.

5.6 Confirmation de la commande

L'acceptation de la commande et son traitement par l'EPV ne seront effectifs :

- Pour les commandes via le Bulletin : qu'à réception de l'intégralité des documents demandés à l'article 5.1.2 ou 5.3 ci-dessus. Aucune carte provisoire n'est délivrée dans le cadre d'une commande via le Bulletin.
- Pour les commandes via le Site : qu'à réception du courriel de confirmation accusant réception de la commande en ligne. Ce courriel n'intervient qu'après confirmation de

l'accord des centres de paiement bancaire. Une carte provisoire sera envoyée à l'adresse email indiquée lors de l'inscription, sous forme de billet électronique.

- Pour les commandes via le Service Client : qu'à réception du courriel de confirmation accusant réception de la commande en ligne. Ce courriel n'intervient qu'après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire. Une attestation de commande sera envoyée à l'adresse email indiquée lors de l'inscription.

Article 6 : Délivrance des cartes « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

6.1 Modalités de délivrance

6.1.1 Le Site

Une carte provisoire est envoyée à l'adresse email indiquée lors de l'inscription, sous forme de billet électronique, valable (15) quinze jours après la date d'achat.
Si le Titulaire réside en Europe, la ou les carte(s) définitive(s) sont envoyée(s) par courrier sous pli simple à l'adresse indiquée lors de la commande en ligne dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date d'achat.
Si le Titulaire réside hors Europe, l'édition de la carte d'abonnement définitive sera possible lors de sa première visite à l'accueil de l'Aile des Ministres Nord ou donnera lieu à un envoi postal sur simple demande de sa part par mail à abo@chateauversailles.fr.

6.1.2 Le Bulletin

Dans le cas d'une commande par courrier, la ou les carte(s) définitive(s) sont envoyée(s) par courrier sous pli simple à l'adresse indiquée lors de la commande sur le Bulletin dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception du Bulletin.

Dans le cas d'une commande sur place Aile des ministres Nord, la délivrance de la carte se fait immédiatement.

6.1.3 Le Service Clients

Une carte provisoire est envoyée à l'adresse email indiquée lors de l'inscription, sous forme de billet électronique, valable (15) quinze jours après la date d'achat.

Si le Titulaire réside en Europe, la ou les carte(s) définitive(s) sont envoyée(s) par courrier sous pli simple à l'adresse indiquée lors de la commande par téléphone dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date d'achat.
Si le Titulaire réside hors Europe, l'édition de la carte d'abonnement définitive sera possible lors de sa première visite à l'accueil de l'Aile des Ministres Nord ou donnera lieu à un envoi postal sur simple demande de sa part par mail à abo@chateauversailles.fr.

6.1.4 Incident de délivrance des cartes

Dans l'hypothèse où l'Acheteur ou le Titulaire n'aurait pas reçu la ou les carte(s) commandée(s) dans les délais précisés ci-dessus, l'EPV demande de bien vouloir prendre contact avec le Service Clients par e-mail ou par téléphone afin qu'il puisse prendre toutes les dispositions nécessaires.

6.2 Informations sur les cartes d'abonnement

Les cartes d'abonnement contiennent respectivement les informations suivantes :

- Identification du Titulaire : nom, prénom et photographie d'identité récente ;
- Identification de la prestation : abonnement « 1 an à Versailles » SOLO ou DUO ;
- Dimensions de l'impression de code barre sur la carte ;
- Durée de validité de la carte d'abonnement.

Article 7 : Utilisation des cartes « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

7.1 Conditions d'utilisation des cartes « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

Les cartes « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO sont des cartes nominatives sur lesquelles figurent une photographie d'identité et un code barre unique. En conséquence, ces cartes sont rigoureusement personnelles et intransmissibles. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées à des fins professionnelles ou commerciales.
La présentation de la carte physique « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO est obligatoire au contrôle des billets à l'entrée ou dans les espaces du château et du domaine de Versailles.

L'utilisation de la carte « 1 an à Versailles » DUO nécessite la présence de son Titulaire. En aucun cas l'invité ne pourra se rendre seul sur le domaine au titre de l'abonnement « 1 an à Versailles » DUO. Le nombre d'invité non nominatif, dans le cadre d'une carte « 1 an à Versailles » DUO, est limité à 1 (un) par jour, hors événements spéciaux comportant des mentions contraires.
Toute utilisation frauduleuse de la carte « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO constatée lors d'un contrôle à l'entrée ou dans les espaces du château entraîne son invalidation immédiate et l'arrêt de l'abonnement du titulaire.

7.2 Conditions d'accès à la programmation culturelle « 1 an à Versailles »

La programmation culturelle « 1 an à Versailles » est communiquée via une lettre d'information numérique mensuelle et disponible en consultation sur le site internet de l'EPV

à l'adresse : http://www.chateauversailles.fr/abonnement/un-an-a-versailles/programmation-culturelle, et au format papier sur place à l'Aile des ministres Nord.

Les réservations se font par téléphone auprès du Service Clients au 01 30 83 76 20 du lundi au dimanche de 9h00 à 17h00 ou bien sur l'espace dédié du Site, le lendemain de l'envoi de la lettre d'information numérique.

Les réservations sont obligatoires pour accéder à la programmation culturelle « 1 an à Versailles », qu'elles soient soumises ou non à un paiement supplémentaire. Le règlement s'effectue par téléphone ou en ligne. L'EPV se charge de l'encaissement de ce paiement et de l'organisation de la programmation culturelle.

Une partie de la programmation culturelle « 1 an à Versailles » n'est accessible qu'au Titulaire de la carte d'abonnement « 1 an à Versailles » SOLO et au titulaire de la carte « 1 an à Versailles » DUO et son invité. La mention « présentation de la carte « 1 an à Versailles » obligatoire » figure dans le descriptif de la visite sur le site de l'EPV ainsi que sur le Site. De ce fait, toute personne achetant un billet pour ces visites admet avoir pris connaissance de ce prérequis et devra être en mesure de présenter une carte d'abonnement physique « 1 an à Versailles » en cours de validité le jour de ladite visite. Aucun billet ne sera remboursé le cas échéant, et l'Acheteur se verra refuser l'accès à la visite.

Article 8 : Remplacement des cartes « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO en cas de perte, de vol ou de détérioration

En cas de perte ou de détérioration de la carte « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO, son remplacement s'effectue en présence de son Titulaire auprès de l'accueil abonnement moyennant le paiement d'une somme de 8 (huit) euros. Il nécessite la présentation d'une pièce d'identité et une attestation sur l'honneur de déclaration de perte ou la présentation de la carte détériorée.
En cas de vol, la demande peut être formulée auprès de l'accueil abonnement, par courrier ou par courriel. Elle nécessite la présentation d'une pièce d'identité et une copie de la déclaration de vol. La réédition est réalisée à titre gracieux.

Dans tous les cas, l'ancienne carte est invalidée et ne peut plus être utilisée.

Article 9 : Reproduction – contrefaçon

Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire une carte « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO de quelque manière que ce soit. Toute personne qui reproduirait illégalement une carte « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO et/ou utiliserait une carte « 1 an à Versailles » SOLO ou « 1 an à Versailles » DUO contrefaite verrait sa carte invalidée et s'exposerait à des poursuites pénales.

Article 10 : Remboursement

Article 10.1 Droit de rétractation

La carte d'abonnement « 1 an à Versailles » est concernée par l'exercice du droit de rétractation dès lors qu'elle a été achetée à distance (en ligne, par téléphone ou par courrier postal).

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du code de la consommation, l'Acheteur, ayant soit la qualité de consommateur ainsi que défini à l'article liminaire du code de la consommation, soit la qualité de professionnel répondant aux critères de l'article L. 221-3 du code de la consommation, dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la date d'achat, pour exercer son droit de rétraction, sans frais et sans avoir à motiver sa décision, y compris lorsque l'abonnement est souscrit au profit d'un tiers qui lui-même ne dispose d'aucun droit de rétraction.

Le droit de rétractation n'est plus ouvert à l'Acheteur à compter de l'utilisation effective de la carte d'abonnement pour accéder au site du Château de Versailles.

Le droit de rétractation peut être exercé soit sur place, soit en complétant le formulaire de demande de rétractation figurant en annexe des présentes conditions générales de vente, soit par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de l'Acheteur se rétracter, soit en cliquant sur le formulaire de demande de rétractation disponible en ligne (formulaire-de-retractation.pdf).

Lorsque le droit de rétractation est exercé, l'EPV rembourse l'Acheteur de la totalité des sommes versées.
Si la carte physique a été réceptionnée par l'Acheteur durant ce délai de rétractation, celui-ci s'engage à détruire la carte qu'il a en sa possession simultanément à l'exercice du droit de rétractation.

10.2 Indisponibilité de la carte « 1 an à Versailles » SOLO et « 1 an à Versailles » DUO

En cas d'impossibilité pour l'EPV de délivrer la/l'une des carte(s) commandée(s) dans les délais prévus à l'article 6, le Service Clients contactera l'Acheteur par e-mail ou par téléphone dans les plus brefs délais pour l'en informer et lui proposer un remboursement du montant correspondant au plus tard dans les 30 jours du paiement effectif de la commande. Ce remboursement s'effectue exclusivement par virement bancaire.

10.3 Modification exceptionnelle de la programmation

L'EPV peut exceptionnellement être amené à reporter ou annuler tout ou partie de la programmation proposée dans le cadre de l'abonnement « 1 an à Versailles ».

Dans ce cas, l'EPV contactera rapidement le ou les Titulaires concernés par le report ou l'annulation afin de lui proposer :
-une prestation équivalente à la programmation annulée,
-la possibilité de choisir une prestation équivalente à la programmation annulée en utilisant le numéro de code barre du billet concerné pour accéder à un tarif gratuit sur la billetterie au sein de la programmation « abonnés » ou grand public. Ce code d'accès est valable 12 mois après communication par l'EPV,
-un remboursement du montant de la programmation achetée. Ce remboursement s'effectue exclusivement par virement bancaire.

Le choix d'une prestation compensatoire ou d'un remboursement est définitif et ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une modification.

Article 11 : Renouvellement

Au terme de l'abonnement, le Titulaire a la possibilité de procéder au renouvellement de sa carte pour une année supplémentaire. Le titulaire pourra alors bénéficier de conditions privilégiées, précisées sur le Site et sur le Bulletin, s'il procède à ce réabonnement au plus tôt quinze (15) jours avant la fin de validité de sa carte en cours et au plus tard un (1) mois après.

Article 12 : Responsabilité

Dans tous les cas, la responsabilité de l'EPV ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable à l'Acheteur ou au Titulaire ou serait imputable à un cas de force majeure ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers aux présentes CGV (article L. 221-15 du Code de la Consommation).

Article 13 : Protection des données personnelles et cookies

13.1 Données personnelles

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 9.

Par l'intermédiaire de formulaires disponibles sur le site internet de l'EPV 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 (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 ou en s'adressant par voie électronique à : 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 CNIL.
Pour en savoir plus sur la gestion de ses données personnelles, le client peut se rendre sur la page du site Internet de l'EPV : www.chateauversailles.fr/politique-protection-donnees-personnelles.

13.2 – 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-et-autres-traceurs/comment-se-proteger/maitriser-votre-navigateur

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 14 : Intégralité des conditions générales, loi applicable et litiges

Les présentes CGV constituent l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Si, pour une quelconque raison, l'une des clauses des présentes CGV devait être déclarée inapplicable, elle serait réputée non écrite sans pour autant entraîner la nullité de ces CGV, ni altérer les autres dispositions des CGV.

Les présentes CGV, ainsi que toute commande passée au moyen du Bulletin, du Site ou du Service Clients sont régies par la loi française.

Médiation des litiges de la consommation :

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des médiateurs Avenir Conso(AVENIR CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.
La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :
- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de AVENIR CONSO : https://www.avenir-conso.com;
- soit par courrier adressé à AVENIR CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS

En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents. Toutefois, si le client est résident d'un autre pays, l'application du droit français ne fait pas obstacle à la possibilité pour l'Acheteur de se prévaloir des dispositions impératives de son pays de résidence, ainsi que de soumettre le litige aux juridictions de son pays de résidence.