



CHÂTEAU DE VERSAILLES

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### DES VISITES AUTONOMES EFFECTUÉES PAR LES GROUPES<sup>1</sup> :

2024

#### **Préambule**

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

- toutes les commandes de visites autonomes
- destinées aux groupes décrits à l'article 1
- effectuées par les professionnels suivants :
  - Toute personne morale organisatrice de visites autonomes en groupes ;
  - Toute personne physique agréée par les ministères français compétents (Culture et Communication, Éducation nationale, Tourisme) ;
  - Les enseignants et les relais culturels<sup>2</sup>, les établissements scolaires ou universitaires et les centres de loisirs, les services ou structures directement ou indirectement affiliés au ministère de l'Éducation nationale, les associations organisatrices de voyages et/ou visites scolaires (ex : association Mije, associations affiliées à la Fédération des œuvres laïques, associations affiliées à la Ligue de l'enseignement, ...).

- auprès des canaux de vente de l'Établissement 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, énoncés à l'article 1 ci-après.

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

---

<sup>1</sup> Les groupes doivent faire appel à une personne extérieure susceptible d'obtenir un droit de parole (conditions énoncées à l'article 1.1 ci-après). Tout groupe se présentant sans guide se verra refuser l'accès à la visite, sans possibilité de remboursement de sa réservation.

<sup>2</sup> Les offres relevant de Versailles Education (visites, événements et ateliers organisées avec un médiateur ainsi que les formations) réservés par les enseignants en ligne sont régis par les CGV dédiées

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 billets groupes 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 :

Secteur Information et Vente Indirecte

1, rue de l'Indépendance Américaine

78000 VERSAILLES

Téléphone : 01 30 83 04 05, du lundi au dimanche de 9h à 17h.

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

Courriel : [visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr](mailto:visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr) (uniquement pour des confirmations ou pour des réservations ne pouvant être effectuées par téléphone).

Formulaire de contact : <https://www.chateauversailles.fr/contact>

## **Article 1. Dispositions générales**

1.1. L'offre de visites autonomes donne accès à tous les circuits en visite libre du Château ouverts en visite groupe le jour de la venue et encadrée par un guide ayant une réservation.

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 (guides interprètes professionnels agréés par les autorités publiques françaises compétentes, enseignants et cartes relais) – dans ce cas, le droit de parole est accordé sur présentation du justificatif au contrôle de**

**L'entrée groupe et ne sera délivré que au plus tôt 1h avant le départ de la visite. Attention, un guide ne peut guider qu'un groupe à la fois (sauf dérogation).**

**Pour rappel, un numéro de commande permet l'accès :**

- à un groupe
- à une date
- à un horaire précis.

**Une commande avec plusieurs dates ou horaires ne pourra être acceptée.**

**Le guide, l'enseignant ou le détenteur d'une carte relais, doit obligatoirement présenter sa carte de guide, d'enseignant ou carte relais à l'accueil pour l'obtention de son droit de parole.**

**La carte de guide, d'enseignant ou carte relais ainsi que le droit de parole doivent être visibles par les agents de contrôle ou les agents de surveillance tout au long de la visite.**

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

**Les groupes « guidés » (hors enseignant et carte relais) doivent obligatoirement être équipés d'audiophones. Le matériel peut être loué lors de la prise de commande ou sur place le jour de la visite à l'Aile des Ministres Nord en fonction des appareils disponibles. Le tarif appliqué est de 16 euros par groupe de 11 à 30 personnes ou 8 euros pour un groupe de 5 à 10 personnes ou par droit de parole. Les audiophones sont distribués 15 minutes avant l'heure de visite.**

1.2. L'offre de visites autonomes s'adresse aux groupes composés de 1 à 30 personnes, hors guide.

L'EPV se réserve le droit d'accepter exceptionnellement des groupes ne correspondant pas à cette définition.

Est considéré comme « petit groupe », un groupe composé de minimum 3 billets payants à 10 billets payants.

Est considéré comme « grand groupe », un groupe composé de minimum 11 billets payants à 30 billets payants.

Pour les petits ou grands groupes composés de bénéficiaires de la gratuité d'entrée (PMP, étudiants de moins de 26 ans de l'UE, enseignants...) un minimum de 3 billets payants sera appliqué pour valider la commande.

1.3. L'offre de visites autonomes peut être de deux types :

- La visite de type « scolaire » s'adresse aux groupes comprenant au minimum 10 jeunes de moins de 18 ans effectuant une visite autonome dans le cadre scolaire, et étant ainsi accompagnés à minima de leur enseignant.
- La visite de type « adulte » s'adresse aux groupes comprenant au maximum 9 jeunes de moins de 18 ans. Il est impératif que la commande comprenne plus d'adultes que de jeunes de moins de 18 ans (hors guide).

1.4. 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.

1.5. 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 à tout moment et sans préavis.

1.6. L'EPV met en vente les visites autonomes par l'intermédiaire de trois canaux de vente :

Pour tous les adultes et les scolaires :

- Le Service Relation Clients  
Établissement Public du château, du musée et du domaine national de Versailles  
Dont les coordonnées figurent en préambule.
- L'équipe de vente sur place de l'EPV Établissement Public du Château, du Musée et du Domaine National de Versailles (EPV)  
Direction du Développement Culturel  
RP 834  
78008 Versailles Cedex

Pour les grands groupes et adultes uniquement :

- La vente en ligne :  
<https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillespro&p=1007> (ci-après le « Site »).

## **Article 2. Tarifs des visites autonomes**

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

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

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. Tout ajustement d'une commande prendra en compte les nouveaux tarifs.

2.5. Les visites autonomes 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>

2.6. Les visites autonomes de type « scolaire » sont gratuites pour les adultes accompagnants des jeunes visiteurs effectuant une visite dans un cadre scolaire ou périscolaire selon les quotas suivants :

- Maternelle / majorité de jeunes de moins de 6 ans : droit à 1 accompagnant pour 5 jeunes.
- Primaire / majorité de jeunes de moins de 10 ans : droit à 1 accompagnant pour 10 jeunes.
- Secondaire / majorité de jeunes de plus de 10 ans : droit à 1 accompagnant pour 15 jeunes.

Il est possible d'intégrer des accompagnants supplémentaires payants dans la limite de 3 maximum.

2.7. 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 3. Visites autonomes « adultes »**

Les réservations ouvrent 3 mois à l'avance à compter du premier jour ouvré du mois (par ex 02 avril 2024 pour les réservations du mois de juillet 2024) à partir de 09h00 auprès du Service Relation Client.

Dans un souci d'équité, le premier jour d'ouverture des réservations le nombre de commande autorisé par appel est limité à 5.

#### **3-1. Modalités de la commande sur le Site**

3.1.1 Pour pouvoir commander des billets visites autonomes de type « adulte », 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) 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 aux groupes, 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.

3.1.2. 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.

#### **3.1.3. Processus de commande en ligne :**

- **Etape 1** : Identification client sur la page d'accueil du Site.
- **Etape 2** : Sélectionner VA visites autonomes des grands appartements
- **Etape 3** : Effectuer la sélection de la date de visite et de l'horaire.
- **Etape 4** : Choisir la quantité de billets souhaitée.
- **Etape 5**: Ajouter au panier et valider.
- **Etape 6** : Identifier le nom du groupe.

- **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 en débit compte pour les clients autorisés.
- **Etape 9** : Les billets sont disponibles dans votre compte

Pour rappel, une transaction ne peut comporter qu'un seul groupe, qu'une seule date et qu'un seul horaire de visite.

3.1.4. Sauf preuve contraire, les données enregistrées constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'EPV et ses clients.

3.1.5. Tout achat est ferme et définitif, aucune annulation ou modification par le Visiteur n'est possible une fois le paiement confirmé.

Pour plus d'informations, une page à destination des professionnels du tourisme est à votre disposition sur notre site est au lien suivant : <https://www.chateauversailles.fr/manuel-des-ventes>

## 3-2. Modalités d'accréditation des clients

3.2.1. L'EPV propose deux types d'accréditation : la convention Simple et la convention Grand Compte.

3.2.2. L'obtention de la convention simple est soumise à conditions :

- Tout client souhaitant obtenir la convention Simple doit répondre aux conditions suivantes :
  - L'activité principale du client est liée au tourisme ;
  - Le client achète au moins 8000 billets payants « visite autonome » de type « adulte » dans l'année ;
  - Le client répartit ses achats de manière à ce que le nombre des commandes planifiées en basse saison représente au moins le quart du nombre de commandes planifiées en haute saison.
- Tout client souhaitant obtenir la convention Grand Compte doit répondre aux conditions suivantes :
  - L'activité principale du client est liée au tourisme ;

- Le client achète au moins 15 000 billets payants « visite autonome » de type « adulte » dans l'année ;
- Le client répartit ses achats de manière à ce que le nombre des commandes planifiées en basse saison représente au moins le quart du nombre de commandes planifiées en haute saison ;
- Le client s'engage à demander au minimum un tiers de ses réservations en créneaux d'allotement par semaine.

Tout client souhaitant conserver la convention Grand Compte doit, en sus des critères précédents, utiliser plus de 65 % des allotements qui lui sont attribués.

La référence prise en compte pour l'étude du dossier du client est l'ensemble des commandes de visites autonomes pour adultes achetées durant l'année précédant la demande d'accréditation, hors annulations.

### 3.2.3. L'obtention de l'accréditation donne accès à des avantages.

Tout client bénéficiaire de la convention Simple dispose des droits suivants :

- Facturation
- Remise de 10 % sur chaque billet acheté pour une visite autonome.

Tout client bénéficiaire de l'Accréditation Grand Compte dispose des droits suivants :

- Facturation
- Créneaux de visites réguliers réservés sur l'ensemble d'une saison, appelés allotements
- Remise de 15 % sur chaque billet acheté pour une visite autonome.

### 3.2.4. Toute accréditation est régie par une Convention signée par le client et par l'EPV.

3.2.5 Les clients conventionnés peuvent ajuster à la hausse le nombre de billets compris dans leur commande jusqu'à J-1 auprès du Service Relation Clients. **En cas d'ajustement le jour même de la visite auprès des caisses groupes, le client conventionné perd la remise qu'il lui était accordée.**

Les conditions d'ajustement à la hausse sont les suivantes :

- La demande ne dépasse pas la limite des places disponibles au moment de l'ajustement



- Le règlement des billets supplémentaires peut être fait en débit compte pour les clients autorisés et à condition que le changement soit fait avant l'édition des billets.

**Aucun ajustement à la baisse n'est possible.**

### 3-3. Remises sur les billets groupes

3.3.1. L'EPV applique aux clients bénéficiaires de la convention Simple et de la convention Grand Compte, les remises suivantes :

- Une remise de 10% sur les billets « groupes - visites autonomes adultes » est applicable pour tout client achetant au moins 8000 billets en cumulé depuis le début de l'année civile en cours ;
- Une remise de 15% sur les billets « groupes - visites autonomes adultes » est applicable pour tout client achetant au moins 15000 billets en cumulé depuis le début de l'année civile en cours.

3.3.2. L'EPV calcule le nombre cumulé des billets à partir du 1er janvier jusqu'au 31 décembre de chaque année civile, à la demande du client. Il établit la liste des clients bénéficiant des remises chaque fin de mois et l'applique pour les mois suivants jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Il n'applique aucune remise rétroactive ni en cours de mois.

### 3.4. Modalités de vente des visites

3.4.1. Tout client peut acheter des visites autonomes avec guide de type « adulte » dans le cadre des réservations dans la limite des disponibilités et de la fréquentation. Les modalités sont les suivantes :

- En fonction des disponibilités, l'EPV attribue au client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.
- A partir de cette réservation, l'EPV valide la commande à deux conditions :
  - Le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande au moment de la réservation, sauf dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture.

Dans ce cas, il doit confirmer sa commande par l'envoi d'un mail de confirmation (clients conventionnés à [resagrandscomptes@crm.chateauversailles.fr](mailto:resagrandscomptes@crm.chateauversailles.fr) ) ou d'une

photocopie de son bon de commande le jour-même de sa prise de réservation à l'adresse [visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr](mailto:visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr).

- Le client n'est soumis à aucune pénalité définie à l'article 9.

Tout client peut ajuster sa commande à la hausse jusqu'à J-1 auprès du Service Relation Client, aucun ajustement ne pourra être fait sur place ni à la baisse.

3.4.2. Tout client bénéficiant de la convention Grand Compte peut acheter des visites autonomes avec guide de type « adulte » dans le cadre des allottements dans la limite des disponibilités et de la fréquentation. Les modalités sont les suivantes :

- L'EPV attribue en fonction des disponibilités au client des créneaux de visites réguliers réservés sur l'ensemble d'une saison et enregistre les réservations correspondantes. L'EPV se donne le droit de refuser le volume d'allottement demandé.
- Chaque allottement est confirmé d'office.
- Le client conventionné doit annuler les allottements dont il n'a plus besoin au plus tard à J-15 de la date de visite. Tout allottement non annulé sera facturé.

Le client n'est soumis à aucune pénalité définie à l'article 9

3.4.3. En cas de non-respect de ces conditions, l'EPV se réserve le droit d'annuler la commande. Les montants déjà versés par le client à l'EPV ne font l'objet d'aucun remboursement comme énoncé à l'article 9.

#### **Article 4. Visites autonomes de type « scolaire »**

Les réservations ouvrent 3 mois à l'avance à compter du premier jour ouvré du mois (par ex 02 avril 2024 pour les réservations du mois de juillet 2024) à partir de 09h00 auprès du centre de contact.

Dans un souci d'équité, le premier jour d'ouverture des réservations le nombre de commande autorisé par appel est limité à 5.

4.1. Tout enseignant peut commander des visites autonomes de type « scolaire » dans le cadre des réservations dans la limite des disponibilités et de la fréquentation. Les modalités sont les suivantes :

- En fonction des disponibilités, l'EPV attribue au client un créneau de visite donné et enregistre la réservation correspondante.
- A partir de cette réservation, l'EPV valide la commande à trois conditions :
  - Le client doit préciser le nombre exact de billets à réserver et confirmer sa réservation par l'envoi d'un document de confirmation portant date, signature et cachet de l'établissement, au plus tard 15 jours après la date de prise de réservation de sa visite à l'adresse suivante :  
[visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr](mailto:visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr)
  - Dans le cas où la commande comporte des billets groupes payants, le client doit effectuer le règlement intégral de sa commande au plus tard le jour de sa visite, avant le départ de sa visite – dans le cas où le client a la possibilité de régler sa commande sur facture, il doit confirmer sa commande par l'envoi de la copie de son bon de commande à l'adresse :  
[visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr](mailto:visitesautonomes@crm.chateauversailles.fr) au plus tard 15 jours après la date de prise de réservation de sa visite.
  - Le client n'est soumis à aucune pénalité définie à l'article 9

4.2. En cas de non-respect de ces conditions, l'EPV se réserve le droit d'annuler la commande. Les montants déjà versés par le client à l'EPV ne font l'objet d'aucun remboursement comme énoncé à l'article 9

## **Article 5. Modalités de paiement des visites autonomes adultes et scolaires**

5.1. Les modes de paiement acceptés par téléphone par le Service Relation Clients ou sur la vente en ligne sont la carte bancaire et le paiement sur facture.

5.2. Les modes de paiement acceptés sur place par les caisses groupes sont la carte bancaire, le chèque, les espèces, les bons de commandes et le paiement sur facture. Seuls les paiements en euros sont admis.

5.3. L'EPV se réserve le droit de décider des modes de paiement autorisés pour une commande donnée en fonction de la convention d'accréditation signée avec le client, de la date à laquelle le client effectue son paiement et du statut juridique du client.

5.4. Dans le cas d'un règlement par carte, les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux :

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

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

- Etre un client conventionné simple ou grand compte ;
- Etre une structure de droit public français ;
- Envoyer la copie de son bon de commande au plus tard 15 jours après la date de prise de réservation de sa visite ;
- Présenter l'original de son bon de commande aux caisses groupes le jour de sa visite ;
- Effectuer son règlement auprès de l'Agence comptable de l'EPV.

5.6. 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.

#### 5.7. 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. Modalités d'obtention des billets et validité des billets**

6.1. Les modes d'obtention des billets proposés au client sont l'envoi par courriel et la mise à disposition aux caisses groupes.

L'EPV se réserve le droit de décider des modes d'obtention des billets autorisés pour une commande donnée en fonction de la convention d'accréditation signée avec le client, de la date à laquelle le client effectue son paiement et du statut juridique du client.

Le tarif et le nom du client seront apposés sur le billet qu'il aura acheté.

Toute personne qui reproduirait illégalement un billet et/ou utiliserait un billet contrefait se verra refuser l'accès à la prestation concernée et s'exposera à des poursuites judiciaires, sans préjudice de la dénonciation de toute convention conclue avec l'EPV et de la clôture du compte de la personne concernée.

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.

## 6.2 Validité des billets groupe

Un billet groupe ne permet pas d'utiliser l'entrée des individuels aux circuits de visite.

Un billet groupe ne peut être utilisé hors de la commande dont il fait partie. Tous les billets groupes d'une commande doivent être utilisés à la date et à l'heure et sur le circuit de la commande.

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

Un billet groupe doit comporter le nom du client ainsi que le montant de la commande, sous peine d'être refusé à l'entrée.

Toute contestation devra être effectuée via le formulaire de contact, disponible à l'adresse <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>. Le client devra alors choisir pour objet la catégorie « réclamations ».

## Article 7. Duplicata de billets

Tout client se trouvant dans l'impossibilité de présenter au contrôle groupe les billets qu'il a achetés a la possibilité d'obtenir des duplicatas en s'adressant aux caisses groupes le jour de la visite en communiquant le numéro de la commande.

## Article 8. Report, retard ou annulation de visite

### 8-1. Report

**Tout client peut reporter la date ou l'heure de sa visite une seule fois, à cinq conditions :**

- La demande concerne une commande issue d'une réservation par téléphone (aucun report n'est possible pour une commande issue d'un allotement ou d'une vente en ligne) ;
- La demande concerne la totalité des billets de la commande ;
- La demande est émise au moins :
  - 7 jours ouvrés avant la date de la visite pour un changement de date ;
  - Une heure avant l'horaire prévu de la visite pour un changement d'horaire ;
- La nouvelle date ou le nouvel horaire de visite est immédiatement fixé (date à fixer parmi les réservations ouvertes à la date de la demande de report) ;
- La demande est confirmée par écrit le jour même par le client.

Dans le cas où l'une des conditions ne serait pas remplie, la visite serait annulée dans les conditions de l'article 8.3

**Attention, une commande comprenant des audiophones ne peut pas bénéficier d'un report.**

## 8.2. 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 routier
- 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.

En cas d'indisponibilité, le groupe devra se munir de billets individuels et se rendre à l'entrée A sans possibilité de guidage ni d'accès coupe file.

### 8.3. Annulation et remboursement

Un billet ne peut être annulé ou remboursé sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante par l'EPV.

À l'annonce de l'annulation ou d'une modification de date ou d'horaire de la visite pour laquelle le client a acheté des billets 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 l'informer en cas d'annulation d'une prestation et pour lui indiquer la marche à suivre pour obtenir un remboursement ou un report.

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.

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. Responsabilité et pénalités**

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.

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 musée et du domaine.

L'EPV se réserve notamment les droits suivants :



- Facturer un forfait de 25 euros à tout client ayant confirmé la réservation d'une visite autonome de type « scolaire » et ne se présentant pas le jour de sa visite. ;
- En cas de non-respect des conditions énoncées aux articles 6 à 9, l'EPV se réserve le droit d'annuler la commande. Les montants déjà versés par le client à l'EPV ne font l'objet d'aucun remboursement ;
- Refuser l'accès au Château à tout groupe dont la composition ne correspond pas à la commande, sauf en cas de régularisation 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 groupes et à l'accréditation dans le cas où le client ne respecte pas les présentes Conditions générales de vente ou les Règlements de visite du musée et du domaine.

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. Traitement de données à caractère personnel-cookies**

### 10.1 – Données à caractère 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](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 (<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](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 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](http://www.chateauversailles.fr/politique-protection-donnees-personnelles).

## 10.2 – 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 11 – Divers**

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.

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.

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 12. Droit applicable - Litiges**

Les ventes de visites autonomes visées aux présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à 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 Européens (AME 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 l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

A défaut, les juridictions de Versailles sont seules compétentes.