



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE L'OFFRE VERSAILLES EDUCATION- HORS VISITES AUTONOMES -

2024

Préambule

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

- toutes les commandes de visites, ateliers, formations, événements proposés dans le cadre de l'offre « Versailles Education » – hors visites autonomes régies par leurs propres conditions générales de vente–, ci-après dénommées ensemble les « Visites » ;
- destinées aux groupes décrits à l'article 1 ;
- effectuées par les professionnels suivants :
 - les établissements scolaires ou universitaires et les centres de loisirs ;
 - les services ou structures directement ou indirectement affiliés au ministère de l'Education 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, ...).
- effectuées par l'intermédiaire de la vente en ligne :

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

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 billets 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 78 00, du lundi au dimanche de 9h à 17h.

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

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

Courriel : versailleseducation@crm.chateauversailles.fr (uniquement pour les confirmations de réservations ou pour des réservations ne pouvant être effectuées par téléphone ou par le biais de la Vente en Ligne Scolaire).

Article 1. Modalités de mise en vente des Visites

1.1. L'offre de Visites s'adresse aux groupes composés de 1 à 35 personnes, enseignants et accompagnateurs compris 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 sans dépasser le nombre total de 35 personnes.

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

1.2. Une commande est vendue pour un jour, une prestation et un horaire de visite.

- 1.3. 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 Visites prédéfinies.

Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de Visites mises en vente à tout moment et sans préavis.

- 1.4. Pour toutes les Visites :

Les réservations ouvrent 3 mois avant la date de la Visite souhaitée, le premier jour ouvré du mois à 9h00. Les réservations sont closes 30 jours avant la date de la Visite souhaitée.

Pour une répartition plus équitable, la réservation d'activités avec médiateur est limitée à 4 par établissement sur une journée. En cas de non-respect de cette consigne, l'EPV se réserve le droit d'annuler les créneaux surnuméraires.

Dans le cadre des événements à destination des publics scolaires engendrant une gratuité de la prestation, le nombre de créneaux par établissement est limité à 5 sur la durée de l'événement. En cas de non-respect de la consigne mentionnée ci-dessus, l'EPV se réserve le droit d'annuler les créneaux surnuméraires.

Aucune modification du thème et de langue ne seront permises par le médiateur, qui assurera la prestation réservée.

Si un groupe ne se présente pas au jour et à l'horaire de la visite, sans justification en adéquation avec nos conditions générales de vente, l'EPV se réserve le droit de ne pas accéder à une demande de réservation lors d'un prochain événement à destination des publics scolaires engendrant une gratuité de la prestation.

- 1.5. Pour pouvoir commander des Visites, 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 demande d'identifiant soit traitée.

Pour la création du compte, le client doit compléter le formulaire en ligne 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 enseignants, à l'adresse : <http://www.chateauversailles.fr/compte-billetterie-scolaire>.

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.

- 1.6. Pour la suppression de ce compte, le client devra remplir le formulaire mis à disposition des clients à l'adresse <https://www.chateauversailles.fr/contact> choisir pour objet la

catégorie « modification de mes informations » et indiquer son nom et son identifiant de connexion.

Article 2. Modalités de la commande sur le Site

2.1 Les différentes étapes :

Etape 1 : Identification client sur la page d'accueil du Site de la Vente en Ligne Scolaire.

Etape 2 : Effectuer la sélection de la visite, la sélection de la date de Visite et de l'horaire.

Etape 3 : Sélectionner le tarif « 1 »

Etape 4 : Sélectionner le nombre de participants (élèves et accompagnateurs compris)

Etape 5 : Ajouter au panier.

Etape 6 : Identifier le nom du groupe.

Etape 7 : Renseigner le champ « commentaire » (niveau des élèves, spécificité du groupe)

Etape 8 : Accepter les Conditions Générales de Vente en cochant la case correspondante afin de pouvoir valider la réservation.

Etape 9 : Un mail de confirmation ainsi qu'un bon de réservation sont envoyés à l'adresse e-mail fournie lors de l'inscription.

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

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

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

2.4 Les commandes sont facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

2.5 L'EPV se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

2.6 Afin de confirmer la réservation, il est nécessaire de procéder au paiement de la Visite retenue dans les 15 jours francs suivants la prise de réservation.

Article 3. Modalités de paiement

3.1 Le client effectue le paiement selon les modalités indiquées sur le bon de réservation :

- Paiement différé par carte bancaire :

Contactez le centre de contact au 01.30.83.78.00, sous 15 jours après la prise de réservation, pour procéder au paiement.

- Paiement différé sur facture :

Envoyer par mail le bon de commande correspondant à l'EPV en indiquant le nom de l'établissement payeur et le numéro de réservation à l'adresse versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. Le paiement se fait dans les conditions de l'article 3.3.

- Paiement différé par chèque : sous 15 jours après la prise de réservation

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 sous 15 jours après la prise de réservation accompagné du bon de réservation par voie postale à la Régie des Recettes (cachet de la Poste faisant foi) au 1 rue de l'Indépendance Américaine, RP 834, 78008 Versailles Cedex.

- Paiement différé par virement sous 15 jours après la prise de réservation :

Virement Bancaire autorisé, compte courant ouvert dans les écritures du trésorier Payeur Général des Yvelines.

IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0420 486.

BIC : TRPUFRP1.

Impératif : N° de réservation à rappeler dans l'intitulé du virement.

- 3.2 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.

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

- Être une structure de droit public français ;
- Envoyer la copie de son bon de commande au plus tard 15 jours francs après la prise de réservation ;
- 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 dans le délai énoncé sur la facture.

3.4 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.

3.5 Sécurisation des paiements

Le site de l'EPV fait l'objet d'un système de sécurisation.

La solution de paiement sécurisé PAYBOX VERIFONE a recourt 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

- 3.6 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.
- 3.7 Les modes d'obtention des billets proposés au client sont l'envoi par courriel et la mise à disposition aux caisses.
- 3.8 L'EPV se réserve le droit de décider des modes d'obtention des billets autorisés pour une commande donnée.

Le nom du client sera apposé sur le billet qu'il aura acheté.

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 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.

- 3.9 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 situées à l'Aile des Ministres Nord.
- 3.10 **La langue ou le thème d'une visite ne peuvent être modifiés que ce soit en amont ou sur site. Les besoins spécifiques doivent être précisés dans le champ commentaire lors de la réservation.** Si besoin et dans les délais, l'enseignant est invité à se connecter à son compte en ligne pour procéder à l'annulation de la réservation souhaitée. Il devra prendre une nouvelle réservation selon ses besoins.
- 3.11 L'annulation d'une commande est possible jusqu'à 15 jours avant la date de visite par mail à l'adresse versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. Le remboursement de la commande sera effectué dans un délai de 3 mois.
- 3.12 L'annulation d'une commande est possible moins de 15 jours avant la date de visite par mail à l'adresse versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. Cependant, dans ce délai la prestation reste due à l'EPV.

Article 4. Validité des billets groupe

- 4.1 Un billet scolaire ne permet pas d'utiliser l'entrée des individuels aux circuits de visite.
- 4.2 Tous les billets d'une commande doivent être utilisés à la date, à l'horaire et sur le circuit de la commande. Un billet ne peut être utilisé hors de la commande dont il fait partie.
- 4.3 Un billet scolaire ne peut être revendu.
- 4.4 Un billet scolaire doit comporter le nom du client ainsi que le montant de la commande, sous peine d'être refusé à l'entrée.

- 4.5 Toute contestation devra être effectuée via le formulaire de contact, disponible à l'adresse <https://www.chateauversailles.fr/contact> . Le client devra alors choisir pour objet « Réclamations ».
- 4.6 En cas de non-respect des conditions énoncées, 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.

Article 5. Retard - Annulation et remboursement

- 5.1 Un retard exceptionnel de 15 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 d'information routière
 - En cas de grève des transports publics : justificatif de l'entreprise délivrant le service ou photo d'un écran ou d'un site d'information des voyageurs
 - En cas de problème de santé de l'un des participants : attestation médicale

Tout retard excédant 15 minutes entraînera 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.

- 5.2- Un billet ne peut être annulé ou remboursé sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante par l'EPV ou à la demande de l'enseignant selon les délais annoncés dans les articles 3.11. et 3.12.

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.

Dans le cadre des prestations de visites à distance, il est obligatoire de se connecter dix minutes avant le début de la visite afin de tester la connexion. En cas d'impossibilité de suivre la visite, celle-ci pourra être reportée. Si le jour de la visite la connexion ne peut être faite de la part de l'établissement scolaire, l'EPV ne sera pas tenu responsable, la visite ne sera ni reportée ni annulée.

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 (<https://www.chateauversailles.fr/contact>) au plus tard le jour de la visite. Le client devra alors choisir pour objet la catégorie « Réclamations ».

Article 6. Données personnelles-cookies

6.1 – 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 5.

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 3 ans à compter du jour de la création du compte du client.

Le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, d'un droit à la portabilité des informations qui le concernent ainsi que d'un droit à la limitation des traitements qu'il peut exercer par le biais du formulaire de contact (<https://www.chateauversailles.fr/contact>) en indiquant pour objet la catégorie « Modification de mes informations », 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.

6.2. 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 7. 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 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.

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 8. 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 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 9. 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.