



CHÂTEAU DE VERSAILLES

## **CONDICIONES GENERALES DE VENTA DEL ABONO INDIVIDUAL/DOBLE «UN AÑO EN VERSAILLES»**

2020

### **Artículo 1. Objeto**

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante: «CGV») se aplican a:

- la venta del abono individual/doble «1 año en Versailles», inclusive las ventas en cantidad
- realizada por el Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (en adelante: «EPV»)
- a través del formulario de suscripción (en adelante: el Formulario), disponible en <http://www.chateauversailles.fr/abonnement>, en el propio EPV o solicitándolo por correo postal o electrónico.

El Formulario tiene que remitirse al EPV según las condiciones siguientes;

- a través de la taquilla online del EPV (en adelante: «la Web») <http://billetterie.chateauversailles.fr/>
- a través del servicio de atención al cliente: +33 1 30 83 76 20 (en adelante: «Atención al Cliente»)
- destinado a cualquier persona física o jurídica (en adelante: el «Comprador» o el «Titular»).

Para cumplir con estas CGV:

- Para las compras a través de la Web: el Comprador debe aceptar las presentes condiciones generales de venta marcando la casilla correspondiente antes de confirmar el pedido.
- Para las compras a través del Formulario: el Comprador debe marcar la correspondiente casilla de confirmación de las presentes CGV.
- Para las compras a través del Servicio de Atención al Cliente: se pondrá en conocimiento del Comprador la existencia de estas CGV, solicitándole que se informe de las mismas.

La confirmación y pago del abono individual/doble «Un año en Versailles» implica la aceptación plena e irrevocable de las presentes CGV. Aunque el Comprador no sea el titular del abono, ambos están sujetos a las presentes CGV. Además, en el abono doble, además del titular, el invitado que le acompañe también estará sujeto al cumplimiento de estas condiciones.

El EPV se reserva el derecho de adaptar o modificar estas CGC en cualquier momento. Cualquier nueva versión de las mismas se anunciará con carácter previo en la primera página del apartado «Contacto». En caso de modificación, las condiciones aplicables serán las que estaban vigentes cuando el Comprador realizó la compra.

## **Artículo 2. Datos del vendedor**

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

(FR 15180046260),

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

con domicilio social en el Palacio de Versailles, RP 834, 78008 Versailles

cedex regido por el decreto 2010-1367, de 11 de noviembre de 2010, modificado

El Comprador tiene a su disposición el Servicio de Atención al Cliente para cualquier consulta: Teléfono: 01 30 83 76 20, de lunes a domingo de 9:00 a 18:00 (17:00 el fin de semana y festivos). Desde el extranjero: +33 1 30 83 76 20.

O por correo electrónico: [abo@chateauversailles.fr](mailto:abo@chateauversailles.fr)

## **Artículo 3. Servicios de los abonos «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE**

### 3.1 Descripción de los servicios «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE

→ El abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL es válido para el Titular a título personal;  
→ El abono «1 año en Versailles» DOBLE es válido para el Titular, así como para el invitado que elija (el invitado no se indica nominativamente).

El abono, INDIVIDUAL y DOBLE, da derecho a los siguientes servicios:

- Un acceso prioritario y sin esperas a las colecciones permanentes del Palacio de Versailles;
- Un acceso gratuito e ilimitado:
  - a todos los espacios del Palacio de Versailles (audioguía incluido y acceso prioritario);
  - a los jardines;
  - al Palacio de Trianon y al Dominio de María Antonieta;
  - a la Galería de las Carrozas;
  - a los «Jardins Musicaux» y «Grandes Eaux Musicales»;
  - a las exposiciones temporales (audioguía incluido)
- La posibilidad de comprar entradas para familiares y amigos en la taquilla de Abonos;
- Tarifa reducida para los espectáculos «Grandes Eaux Nocturnes» y «Sérénades Royales»;
- Descuentos en ciertos servicios del Dominio;
- Ofertas especiales en nuestras entidades colaboradoras;
- Acceso a un programa cultural exclusivo anunciado mensualmente (excepto en agosto) a través de una newsletter y que incluye visitas guiadas, encuentros excepcionales, conciertos, conferencias, a cargo de conservadores, técnicos de arte, historiadores, etc.

### 3.2 Duración y validez de los abonos «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE

Los abonos «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE del EPV son válidos 1 año desde que se emiten.

#### **Artículo 4. Precios**

El EPV ofrece un precio único, en función del abono elegido, «1 año en Versalles» INDIVIDUAL o «1 año en Versalles» DOBLE, que se menciona en la Web, así como en el Formulario.

Los precios aplicables son los vigentes el día de la compra.

Se aplican tarifas específicas en caso de ventas en cantidad, tal y como se indica en el artículo 5.3, renovaciones y promociones.

El EPV se reserva el derecho de modificar los precios cada año.

Los precios no incluyen los gastos de servicio (gastos de envío).

Los precios, los gastos de servicio y el importe total del pedido se indican en euros.

El importe total del pedido es el definitivo, impuestos incluidos. Los precios de las entradas se indican en euros netos de impuestos (de conformidad con lo dispuesto en el artículo 256 B del CGI).

#### **Artículo 5. Procesamiento del pedido**

Este procedimiento se aplica a todos los pedidos de menos de 10 abonos INDIVIDUALES y DOBLES.

Para los pedidos de más de 10 abonos se aplica el procedimiento del artículo 5.3 (venta en cantidad).

##### **5.1 Modalidades de compra para una persona física**

El Comprador puede adquirir un abono de «1 año en Versalles» INDIVIDUAL o «1 año en Versalles» DOBLE a través de la Web, el Formulario o el Servicio de Atención al Cliente.

##### **5.1.1 Modalidades de compra del abono a través de la Web**

Para adquirir un abono online el Comprador debe identificarse previamente o crear una cuenta en la Web indicando sus datos. El Comprador deberá rellenar imperativamente los apartados marcados como obligatorios para que su pedido sea procesado.

Para crear una cuenta, debe rellenar un formulario de registro, introducir sus datos personales y elegir un nombre de usuario (dirección de correo electrónico) y una contraseña. El Comprador se compromete a que la información facilitada en dicho formulario sea exacta y correcta.

Se enviará una confirmación del registro y la creación de la cuenta a la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario de registro.

Para borrar su cuenta el Comprador debe remitirse al artículo 13.1.

Pasos del pedido:

Paso 1: Indicar la fórmula de abono elegida: «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o DOBLE.

Paso 2: Indicar el número de abonos.

Paso 3: Añadir a la cesta y comprobar.

Paso 4: Finalizar la compra.

Paso 5: Personalice su(s) abono(s) proporcionando los datos del titular del abono (apellidos, nombre, estado civil, código postal, ciudad y país) y enviando una foto reciente de carnet del titular del abono que aparecerá en el abono.

Paso 6: Aceptar las presentes CGC marcando la casilla correspondiente y el hecho de que la transacción es gestionada por PAYBOX VERIFONE, en nombre y por cuenta del organizador "MUSÉE ET DOMAINE NATIONAL DE VERSAILLES".

Paso 7: Introduzca los datos de su tarjeta de crédito: tipo, número de tarjeta, fecha de caducidad y criptograma visual. Confirme el pago.

Paso 8: Envío de la confirmación del pedido y de la tarjeta de abono provisional a la dirección de correo electrónico facilitada al registrarse en la Web.

#### 5.1.2 . Modalidades de compra del abono a través del Formulario

Paso 1: Indicar la información necesaria.

Paso 2: Aceptar las CGC marcando la casilla correspondiente del formulario.

Paso 3: Adjuntar una foto reciente de carnet del titular si se envía el Formulario por correo. En caso de suscripción en taquilla, Ala de los Ministros Norte, la fotografía será tomada al instante.

Paso 4: Enviar por correo el Formulario al EPV a la siguiente dirección: Château de Versailles, Service abonnement, RP834 – 78008 Versailles Cedex, o entregar en la taquilla de abonos situada en el Ala de los Ministros Norte, junto con el pago tal y como se indica en el artículo 5.4.

#### 5.1.3 Modalidades de compra del abono a través del Servicio de Atención al Cliente

Paso 1: Comunicar al personal de atención al cliente los datos necesarios para la suscripción.

Paso 2: Confirmar el pedido al personal de atención al cliente tras haber leído las CGV.

Paso 3: Realizar el pago del abono tal y como se indica en el artículo 5.4.

#### 5.2 Modalidades de compra para una persona jurídica

Una persona jurídica puede adquirir abonos INDIVIDUALES O DOBLES con el fin de revenderlos o regalarlos, según las modalidades indicadas:

- en el artículo 5.1 para los pedidos de hasta 10 abonos.
- en el artículo 5.3 para los pedidos de más de 10 abonos.

El EPV autoriza así a cualquier persona jurídica a revender los abonos INDIVIDUALES o DOBLES adquiridos. La persona jurídica es libre de fijar los precios de reventa, sin embargo no deben ser superiores a los que establece el EPV.

### 5.3 Modalidades de compra para ventas en cantidad

El procedimiento de venta en cantidad se aplica de la siguiente manera para cualquier pedido de un mínimo de 10 abonos «1 año en Versailles» (INDIVIDUAL o DOBLE) realizado por un único ordenante, ya sea persona jurídica o física.

Las ventas en cantidad se benefician de las siguientes tarifas: 40 € para el abono INDIVIDUAL y 70 € para el abono DOBLE.

Paso 1: Rellene la información necesaria en el Formulario de venta en cantidad disponible en la web [www.chateauversailles.fr](http://www.chateauversailles.fr) y en taquilla: Ala de los Ministros Norte.

Paso 2: Aceptar las CGC marcando la casilla correspondiente del formulario.

Paso 3: Si el Comprador conoce los futuros beneficiarios de los abonos, deberá proporcionar la información necesaria de los mismos al suscribir estos abonos (artículo 6), adjuntando los datos de contacto y las fotos de los futuros beneficiarios en formato carnet.

Si el Comprador aún no conoce a los futuros beneficiarios de los abonos, el EPV emitirá un cupón en nombre del Comprador. El comprador entregará después una copia de este cupón a los futuros beneficiarios, que deberán dirigirse al Ala de los Ministros Norte para registrar sus datos, creándose así la suscripción a nombre del comprador con los datos del titular. El cupón deberá entregarse en el Ala de los Ministros Norte a cambio de la tarjeta definitiva de abono.

Paso 4: Envíe el Formulario, y la lista de nombres de los beneficiarios en su caso, al EPV por correo a la siguiente dirección: Château de Versailles, Service abonnement, RP834 – 78008 Versailles Cedex, junto con el pago tal y como se indica en el artículo 5.4.2.

Paso 5: Los abonos o, en su caso, los cupones, se enviarán al Comprador en un plazo de 15 días desde la recepción del dossier completo.

### 5.4. Condiciones de pago

El pago de los abonos INDIVIDUALES Y DOBLES se realiza en euros.

#### 5.4.1 La Web

Para el pago de los pedidos se aceptan en la Web las tarjetas de las siguientes redes: CB/Visa/Eurocard/Mastercard; JCB; American Express.

El cargo en cuenta del Comprador se efectuará tras la validación del pedido, tal y como se describe en el artículo 5.6. El cargo es independiente de la impresión de las entradas.

El Comprador garantiza que está plenamente facultado para utilizar la tarjeta de pago facilitada para el pago de su pedido y que dicha tarjeta dispone de fondos suficientes para cubrir todos los gastos derivados de la utilización de los servicios de la Web.

El EPV está obligado a emitir una copia del comprobante de la transacción donde figure la fecha, la hora y el importe de la transacción.

Se entregará una copia al Comprador a la dirección de correo electrónico que habrá indicado durante el proceso de pedido.

El EPV ha adoptado la solución de pago PAYBOX VERIFONE, que guarda una copia del comprobante de la

transacción durante 5 años, más los plazos de prescripción en vigor.

PAYBOX VERIFONE archiva el comprobante en un soporte fiable y duradero, el cual constituirá una copia fiel de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1379 del Código Civil francés y el decreto n°2016-1673 del 5 de diciembre de 2016. Los registros informáticos de la Web serán considerados por las partes como prueba de las comunicaciones, pedidos, pagos y transacciones entre las partes.

#### 5.4.2 El Formulario

El Comprador puede optar por pagar al enviar el formulario adjuntando un cheque bancario o postal a nombre del servicio de contabilidad del EPV, o el importe exacto del pedido en cheques de vacaciones a la siguiente dirección:

Château de Versailles  
Service abonnement  
RP834 – 78 008 Versailles cedex

El Comprador también puede optar por abonar en taquilla en el Ala de los Ministros Norte. Las formas de pago aceptadas en taquilla son:

- Tarjetas de la red: CB/Visa/Eurocard/Mastercard; JCB; American Express.
- Cheques de vacaciones
- Cheques bancarios o postales

Efectivo (euros)

En caso de pago con tarjeta, el cargo en cuenta del Comprador se efectuará tras la validación del pedido, tal y como se describe en el artículo 5.6. El cargo es independiente de la impresión de las entradas.

El Comprador garantiza que está plenamente facultado para utilizar la tarjeta de pago facilitada para el pago de su pedido y que dicha tarjeta dispone de fondos suficientes para cubrir todos los gastos derivados de la utilización de los servicios de la Web.

El EPV está obligado a emitir una copia del comprobante de la transacción donde figure la fecha, la hora y el importe de la transacción. Este comprobante se entregará al Comprador de forma física en el Ala de los Ministros Norte, o por correo cuando la compra sea por correo.

#### 5.4.1 Servicio de Atención al Cliente

Para el pago de los pedidos realizados en el Servicio de Atención al Cliente se aceptan las tarjetas de la red:

CB/Visa/Eurocard/Mastercard; JCB; American Express.

El cargo en cuenta del Comprador se efectuará tras la validación del pedido, tal y como se describe en el artículo 5.6. El cargo es independiente de la impresión de las entradas.

El Comprador garantiza que está plenamente facultado para utilizar la tarjeta de pago facilitada para el pago de su pedido y que dicha tarjeta dispone de fondos suficientes para cubrir todos los gastos derivados de la utilización de los servicios de la Web.

El EPV está obligado a emitir una copia del comprobante de la transacción donde figure la fecha, la hora y el importe de la transacción.

Se entregará una copia al Comprador a la dirección de correo electrónico que habrá indicado durante el proceso del pedido.

El EPV ha adoptado la solución de pago PAYBOX VERIFONE, que guarda una copia del comprobante de la transacción durante 5 años, más los plazos de prescripción en vigor. PAYBOX VERIFONE archiva el comprobante en un soporte fiable y duradero, el cual constituirá una copia fiel de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1379 del Código Civil francés y el decreto n°2016-1673 del 5 de diciembre de 2016. Los registros informáticos de la Web serán considerados por las partes como prueba de las comunicaciones, pedidos, pagos y transacciones entre las partes.

#### 5.5 Seguridad de los pagos online y a través del Servicio de

##### Atención al Cliente

La Web cuenta con un sistema de seguridad.

El EPV ha adoptado la plataforma de pago seguro PAYBOX VERIFONE, que utiliza la tecnología de cifrado SSL. Los datos bancarios del Comprador quedan así protegidos, dado que únicamente se conservan los códigos de autorización de pago emitidos por el banco.

El EPV garantiza que los medios y servicios de cifrado utilizados para garantizar la seguridad de las transacciones han sido autorizados en aplicación de la legislación vigente.

En cuanto se acepta el pago, el Comprador recibe dos correos electrónicos, uno que resume su pedido y otro que constituye el comprobante de pago del cliente (que debe conservar y presentar en caso de conflicto).

De acuerdo con la normativa bancaria vigente, el archivo de datos bancarios es de quince (15) meses desde la fecha de la transacción. Tras este tiempo, los datos se destruyen.

#### Confirmación del pedido

La aceptación del pedido y su tramitación por parte del EPV sólo será efectiva:

- En los pedidos a través de Formulario: sólo tras la recepción de todos los documentos solicitados en el artículo 5.1.2 o 5.3. No se emite ningún abono provisional cuando se solicita a través del Formulario.
- En los pedidos a través de la Web: al recibir el correo electrónico de confirmación del pedido online. Este correo electrónico se envía únicamente tras la confirmación de la autorización de las entidades de pago bancario. Se enviará un carnet de abono provisional a la dirección de correo electrónico indicada en la inscripción, en forma de billete electrónico.
- En los pedidos a través del Servicio de Atención al Cliente: al recibir el correo electrónico de confirmación del pedido online. Este correo electrónico se envía únicamente tras la confirmación de la autorización de las entidades de pago bancario. Se enviará un justificante del pedido a la dirección de correo electrónico indicada en el momento de la inscripción.

## **Artículo 6. Emisión de los abonos «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE**

### 6.1 Modos de emisión

#### 6.1.1 La Web

Se enviará un carnet de abono provisional a la dirección de correo electrónico indicada en la inscripción, en forma de billete electrónico. El o los carnet(s) definitivo(s) será(n) enviado(s) por correo en un sobre a la dirección indicada en el momento del pedido online en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción del correo electrónico de confirmación del pedido online.

#### 6.1.2 El Formulario

En los pedidos por correo, el o los carnet(s) definitivo(s) será(n) enviado(s) por correo en un sobre a la dirección indicada en el momento del pedido en el Formulario en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción del Formulario.

En los pedidos en el lugar en el Ala de los Ministros Norte, el carnet se emitirá inmediatamente.

#### 6.1.3 Servicio de Atención al Cliente

El Comprador deberá dirigirse al Ala de los Ministros del Norte, donde podrá recoger el o los carnet(s) definitivo(s) en un plazo de 3 meses (a partir de la fecha de emisión del justificante), previa presentación del justificante del pedido y en presencia del o de los Titular(es).

#### 6.1.4 Incidente en la emisión del carnet

En caso de que el Comprador o el Titular no haya recibido el o los carnet(s) solicitado(s) en los plazos indicados anteriormente, el EPV le ruega que se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por correo electrónico o por teléfono para que éste pueda realizar todas las gestiones necesarias.

### 6.2 Datos que figuran en los carnets de abono

Los carnets de abono contienen la siguiente información, respectivamente:

- Identificación del Titular: apellidos, nombre y fotografía de identidad reciente;
- Identificación del servicio: abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o DOBLE;
- Dimensiones de la impresión del código de barras en el carnet;
- Periodo de validez del abono.

**Artículo 7. Utilización de los abonos «1 año en Versalles» INDIVIDUAL y «1 año en Versalles» DOBLE**

**7.1 Condiciones de utilización de los abonos «1 año en Versalles» INDIVIDUAL y «1 año en Versalles» DOBLE**

Los abonos «1 año en Versalles» INDIVIDUAL o «1 año en Versalles» DOBLE son nominativos con una fotografía de identificación y un código de barras único. Por consiguiente, estos abonos son estrictamente personales e intransferibles. No pueden utilizarse con fines profesionales o comerciales.

La utilización del abono «1 año en Versalles» DOBLE requiere la presencia del Titular. En ningún caso el invitado podrá hacer la visita solo haciendo uso del abono «1 año en Versalles» DOBLE. El número de invitados no nominativos en un abono «1 año en Versalles» DOBLE está limitado a 1 (uno) por día, excepto en los eventos especiales en los que se indique lo contrario.

Cualquier uso fraudulento del abono «1 año en Versalles» INDIVIDUAL o «1 año en Versalles» DOBLE detectado en un control en la entrada o en los espacios del Palacio dará lugar a la invalidación inmediata del mismo y a la cancelación del abono del titular.

**7.2 Condiciones de acceso al programa cultural «1 año en Versalles»**

El programa cultural «1 año en Versalles» se comunica a través de una newsletter mensual y está disponible para su consulta en la web del EPV en <http://www.chateauversailles.fr/abonnes/programmation-dediee>, y en formato papel en el Ala de los Ministros Norte.

Las reservas pueden realizarse por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente: +33 1 30 83 76 20, de lunes a domingo de 9.00 a 18.00 h (17.00 los fines de semana y festivos) o en el espacio dedicado a ello en la Web, al día siguiente del envío de la newsletter.

Es obligatorio reservar para acceder al programa cultural de 1 Año en Versalles, con o sin pago adicional. El pago se realiza por teléfono u online. El EPV es responsable de la recaudación de este pago y de la organización del programa cultural.

Una parte del programa cultural «1 año en Versalles» sólo es accesible para el titular del abono «1 año en Versalles» INDIVIDUAL y el titular del abono «1 año en Versalles» DOBLE y su invitado. En la descripción de la visita en la web del EPV y en la Web se indica «la presentación del carnet de abono “1 año en Versalles” es obligatoria». Por lo tanto, cualquier persona que compre una entrada para estas visitas reconoce que es consciente de este requisito y que debe poder presentar un carnet de abono válido el día de la visita. De lo contrario, no se reembolsarán las entradas y se denegará el acceso al Comprador.

**Artículo 8. Duplicado de abonos «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o «1 año en Versailles» DOBLE en caso de pérdida, robo o deterioro**

En caso de pérdida, robo o deterioro del carnet de abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o «1 año en Versailles» DOBLE, se realizará un duplicado en presencia del Titular en la taquilla de Abono, previo pago de 8 (ocho) euros. Se requiere la presentación de un documento de identidad y una declaración jurada de pérdida o robo, o la presentación del carnet deteriorado. El antiguo carnet queda invalidado, no pudiéndose utilizar.

**Artículo 9. Reproducción - falsificación**

Está estrictamente prohibido reproducir, duplicar o falsificar un carnet de abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o «1 año en Versailles» DOBLE cualquiera que sea su forma. Toda persona que reproduzca ilegalmente un carnet de abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o «1 año en Versailles» DOBLE y/o utilice un carnet «1 año en Versailles» INDIVIDUAL o «1 año en Versailles» DOBLE falsificado verá su carnet invalidado y será objeto de acciones judiciales.

**Artículo 10. Reembolso**

**10.1 Plazo de desistimiento**

Ningún pedido de abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE puede dar lugar a reembolso, salvo en los únicos casos que se enumeran a continuación y en el artículo 10.2.

De conformidad con el artículo L. 221-28 del Código de Consumo francés, la compra de un abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE no da derecho a ejercer el derecho de desistimiento legal previsto en el artículo L. 221-18 del Código de Consumo francés.

No obstante, el EPV ha querido conceder a sus abonados un derecho de desistimiento convencional, en las condiciones establecidas a continuación:

A partir de la fecha de recepción del o de los carnet(s) pedido(s), el Comprador dispondrá de un plazo de siete (7) días hábiles para solicitar el reembolso de su pedido sin tener que justificar sus motivos ni pagar una penalización.

En el caso de una compra en grupo, el derecho de desistimiento convencional aquí previsto se aplica a todo el pedido.

El Comprador no podrá desistir si ha accedido a uno de los servicios ofrecidos por el o los carnet(s) antes de que finalice el plazo de desistimiento.

El derecho de desistimiento se ejercerá enviando un correo al Servicio de Atención al Cliente a la dirección indicada en el artículo 2. El correo debe incluir:

- Los apellidos, el nombre y la dirección postal del Titular del abono;
- El número de carnet del abono;
- El número de teléfono y la dirección de correo electrónico del Titular;
- El o los carnet(s) pedido(s);
- Los datos bancarios.

Una vez recibido el correo de desistimiento completo, el EPV reembolsará todas las sumas pagadas al Comprador en un plazo máximo de dos meses, a excepción de los gastos de envío incurridos, que quedan a cargo del Comprador. Este reembolso se realiza exclusivamente por transferencia bancaria.

#### 10.2 Indisponibilidad del carnet de abono «1 año en Versailles» INDIVIDUAL y «1 año en Versailles» DOBLE

En caso de que el EPV no pueda entregar el o los carnet(s) pedido(s) en el plazo previsto en el artículo 6, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con el Comprador por correo electrónico o por teléfono lo antes posible para informarle de ello y ofrecerle el reembolso del importe correspondiente en un plazo de 30 días a partir del pago efectivo del pedido. Este reembolso se realiza exclusivamente por transferencia bancaria.

#### 10.3 Cambio excepcional en la programación

En circunstancias excepcionales, el EPV puede verse obligado a aplazar o cancelar total o parcialmente el programa ofrecido en el marco del abono «1 año en Versailles». En este caso, el EPV se pondrá rápidamente en contacto con el o los titulares afectados por el aplazamiento o la cancelación para ofrecerles un servicio equivalente al programa cancelado, un vale (válido durante un año) o un reembolso (en un plazo de 3 meses) del importe del programa adquirido. Este reembolso se realiza exclusivamente por transferencia bancaria.

### **Artículo 11. Renovación**

Cuando finalice el abono, el titular puede renovarlo por un año más. El Titular podrá beneficiarse de condiciones preferentes, especificadas en la Web y en el Formulario, si se renueva el abono a más tardar un mes después de finalizar la validez de su carnet actual.

## **Artículo 12. Responsabilidad**

En cualquier caso, el EPV no podrá ser considerado responsable en caso de que el incumplimiento de sus obligaciones sea imputable al Comprador o al Titular o sea imputable a un caso de fuerza mayor o a un acto imprevisible e insuperable de un tercero de las presentes CGV (artículo L. 221-15 del Código de Consumo francés).

## **Artículo 13. Protección de datos personales y cookies**

### **13.1. Datos personales**

Los datos personales solicitados al cliente son necesarios para la tramitación de su pedido (pago incluido), así como la comunicación con el EPV y el envío del email de bienvenida. Estos datos son conservados por el EPV en la cuenta personal del cliente y permiten que la transacción se lleve a cabo con éxito. Además, estos datos, una vez registrados, permiten al cliente realizar futuras transacciones con mayor rapidez.

También permite al EPV ponerse en contacto con el cliente en el marco del artículo 10, así como enviarle información útil para sus visitas o, de forma más general, sobre la programación del EPV.

A través de las ventas online y los formularios disponibles en la web del EPV [www.chateauversailles.fr](http://www.chateauversailles.fr), el cliente puede elegir recibir por correo electrónico o postal ofertas o información del EPV y sus entidades colaboradoras. En este caso, los datos se utilizarán para enviar comunicaciones por correo electrónico informando a los suscriptores del programa, las novedades y la oferta de visitas del Palacio de Versalles; para segmentar y programar campañas automatizadas; para enviar consejos sobre las visitas por SMS; para elaborar estadísticas sobre el alcance de los correos electrónicos y los SMS (aperturas y clics); para comprobar las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono.

Los datos personales del cliente están destinados al EPV, responsable del tratamiento, y tienen base contractual en lo que respecta a la gestión de la cuenta, o requieren el consentimiento del cliente en lo que respecta a la suscripción para el envío de comunicaciones. Estos datos podrán ser transmitidos, para los fines mencionados, a las personas autorizadas a conocerlos dentro del EPV, así como a sus proveedores en su caso.

Estos datos se conservan durante 3 años a partir del día de creación de la cuenta del cliente.

El cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento respecto a sus datos personales enviando un correo electrónico a [donneespersonnelles@chateauversailles.fr](mailto:donneespersonnelles@chateauversailles.fr) facilitando sus datos de contacto y demostrando su identidad por cualquier medio.

Asimismo, el cliente podrá retirar en cualquier momento su consentimiento para el envío de comunicaciones haciendo clic en el enlace de cancelación de la suscripción en los boletines o enviando STOP por SMS, o realizar una solicitud de eliminación de su cuenta enviando un correo electrónico a [donneespersonnelles@chateauversailles.fr](mailto:donneespersonnelles@chateauversailles.fr), acreditando su identidad por cualquier medio.

El cliente tiene derecho a establecer disposiciones, generales y particulares, sobre la manera en la que desea que se ejerzan estos derechos en caso de fallecimiento.

El cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), autoridad de control que vela por el cumplimiento de las obligaciones en materia de datos personales.

Para cualquier pregunta relacionada con el tratamiento de sus datos personales, el cliente puede ponerse en contacto con el EPV enviando un correo electrónico a [donneespersonnelles@chateauversailles.fr](mailto:donneespersonnelles@chateauversailles.fr).

### 13.2. Cookies

El EPV utiliza las cookies para ofrecer a sus clientes un servicio óptimo y garantizar el buen funcionamiento del servicio de venta de entradas online, así como llevar a cabo una medición de la audiencia. Toda la información relativa a la política de cookies de EPV se presenta en la siguiente web <http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales#information-sur-les-cookies>

Se informa al usuario de que, al visitar la web, podría instalársele automáticamente una cookie en su navegador. Las cookies sirven para guardar información relacionada con la navegación de los usuarios. Las cookies son necesarias para el correcto desarrollo del proceso de compra de entradas online.

Puede configurar el navegador (consulte cómo en la página siguiente: <http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/mentions-legales/cookies>) para que se le informe de la presencia de cookies y, en su caso, poder rechazarlas según se detalla en la siguiente dirección: <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>. No obstante, su desactivación podría impedir el uso de determinadas funciones de la Web.

El usuario tiene derecho al acceso, rectificación, limitación, portabilidad y supresión de los datos personales comunicados por medio de cookies en las condiciones anteriormente indicadas.

#### **Artículo 14. Integridad de las condiciones generales, derecho aplicable y jurisdicción**

Estas CGC constituyen el acuerdo íntegro entre las partes. Si, por cualquier motivo, una de las cláusulas de las presentes CGC fuera declarada inaplicable, se tendrá por no escrita sin que ello invalide las presentes CGC ni altere las demás disposiciones.

Las presentes CGV, así como cualquier pedido realizado a través del Formulario, la Web o el Servicio de Atención al Cliente se rigen por la legislación francesa.

Mediación de litigios de Consumo:

De acuerdo con las disposiciones del Código de Consumo francés relativas al «proceso de mediación en los litigios de consumo», el cliente tiene derecho a utilizar el servicio de mediación ofrecido por el EPV de forma gratuita. Se propone para ello a la Association des Médiateurs Européens (AME).

Se puede acceder a este servicio por:

- el formulario disponible en la web del CMAP: [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr),
- correo electrónico: [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), o
- correo postal: CMAP - Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 París.

Los tribunales de Versailles son los únicos competentes en caso de litigio.