



CHÂTEAU DE VERSAILLES

CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE LA OFERTA "VERSAILLES EDUCATION" -VISITAS AUTÓNOMAS EXCLUIDAS-

2020

Preámbulo

Las presentes Condiciones Generales de Venta se aplican de pleno derecho y sin restricciones a:

- todos los pedidos de visitas, talleres, cursos de formación y eventos ofrecidos en el marco de la oferta "Versailles Education" –quedando excluidas las visitas autónomas que se rigen por sus correspondientes condiciones generales de venta–, en lo sucesivo denominados conjuntamente "Visitas";
- destinados a los grupos descritos en el artículo 1;
- realizados por los siguientes profesionales:
 - escuelas, universidades y centros de ocio;
 - servicios o entidades afiliadas directa o indirectamente al Ministerio de Educación;
 - asociaciones organizadoras de viajes y/o visitas escolares (ej.: la asociación Mije, las asociaciones afiliadas a la Fédération des œuvres laïques o a la Ligue de l'enseignement...)
- a través del canal de venta online:

<https://billetterie.chateauversailles.fr/ext/billetterie5/index.php?site=chateauversaillesscolaire&p=1007> (en adelante, la "Web").

El EPV se reserva el derecho de modificar estas Condiciones Generales de Venta en cualquier momento y sin previo aviso. Cualquier nueva versión de las mismas se anunciará con carácter previo en la primera página del apartado "Contacto". En caso de modificación, se aplicarán a cada pedido las Condiciones Generales de Venta en vigor el día en que se realice el pedido.

La compra de Visitas por parte del cliente implica la aceptación sin reservas de estas condiciones de venta.

Estas condiciones se aplican con exclusión de cualesquiera otras condiciones de venta y a todos los países.

Identidad 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 Château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles cedex, Francia
regido por el decreto n°2010-1367 de 11 de noviembre de 2010 modificado

Servicio de Atención al Cliente:

Información y Venta Indirecta

1, rue de l'Indépendance Américaine

78000 VERSAILLES

Teléfono: 01 30 83 78 00, de lunes a domingo de 9.00 a 17.00 h.

Llamadas desde el extranjero: + 33 1 30 83 78 00

Correo electrónico: versailleseducation@crm.chateauversailles.fr (sólo para las confirmaciones de reserva o para las reservas que no puedan hacerse por teléfono o a través de la Venta Online Escolar).

Formulario de contacto <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>

Article 1. Condiciones de puesta en venta de las Visitas

1.1. Las Visitas ofertadas están destinadas a grupos de 1 persona como mínimo y 35 personas como máximo, incluyendo docentes y acompañantes, según las siguientes cuotas:

- Preescolar / mayoría de menores de 6 años: derecho a 1 acompañante por cada 5 niños.
- Primaria / mayoría de menores de 10 años: derecho a 1 acompañante por cada 10 niños.
- Secundaria / mayoría de más de 10 años: derecho a 1 acompañante por cada 15 niños.

Es posible añadir hasta un máximo de 3 acompañantes adicionales mediante pago sin superar un número total de 35 personas.

El EPV se reserva el derecho de admitir excepcionalmente a grupos que no se ajusten a esta definición.

- 1.2. El pedido se hace con una fecha y un horario de visita determinados.
- 1.3. El EPV, en función de su política comercial, del aforo del Palacio y de la disponibilidad de las visitas, pone a la venta una cantidad predeterminada de Visitas.

El EPV se reserva el derecho de incrementar o reducir el número de Visitas puestas a la venta en cualquier momento y sin previo aviso.

- 1.4. Para todas las Visitas:

Las reservas se abren 3 meses antes de la fecha de Visita deseada, el primer día hábil del mes a las 9:00 h. Las reservas se cierran 30 días antes de la fecha de Visita deseada.

- 1.5. Para poder adquirir Visitas, se invita al cliente a crear una cuenta (siguiendo los pasos que se describen a continuación) o a iniciar sesión en la web si ya tiene una cuenta. El cliente deberá rellenar imperativamente los apartados marcados como obligatorios para que su solicitud de claves de acceso sea procesada.

Para crear una cuenta, el cliente deberá completar el formulario online para recibir sus claves de acceso (usuario y contraseña) con las que podrá conectarse al canal de venta online para docentes, en la dirección: <http://www.chateauversailles.fr/compte-billetterie-scolaire>.

Al registrarse, el cliente debe facilitar sus datos personales y se compromete a que la información proporcionada es correcta y exacta.

- 1.6. Para eliminar dicha cuenta, el cliente deberá rellenar el formulario disponible en la dirección <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>, seleccionar la categoría "Otros" en el asunto y facilitar su nombre y apellidos y su nombre de usuario.

Artículo 2. Condiciones de los pedidos realizados en la Web

- 2.1. Proceso de pedido:

Paso 1: Identificación del cliente en la página de inicio de la Web de Venta Online Escolar.

Paso 2: Seleccionar la fecha y hora de Visita.

Paso 3: Seleccionar la tarifa "1"

Paso 4: Seleccionar el número de participantes (estudiantes y acompañantes)

Etapa 5 Añadir a la cesta.

Paso 6: Identificar el nombre del grupo.

Paso 7: Rellenar el campo "comentario" (nivel de los estudiantes, características específicas del grupo, etc.)

Paso 8: Aceptar las Condiciones Generales de Venta marcando la casilla correspondiente para validar el reserva.

Paso 9: Se enviará un correo electrónico de confirmación y un resguardo de la reserva a la dirección de correo electrónico facilitada durante el registro.

Salvo que se demuestre lo contrario, los datos registrados servirán de prueba para todas las transacciones efectuadas entre el EPV y sus clientes.

2.2. Todos los pedidos de Visitas, sea cual sea su origen, se abonan en euros.

2.3. Los precios de las entradas se indican en euros netos de impuestos (de conformidad con lo dispuesto en el artículo 256 B del CGI).

2.4. Los pedidos se facturan sobre la base de las tarifas vigentes en el momento de registrarse el pedido.

2.5. El EPV se reserva el derecho de modificar sus precios en cualquier momento y sin previo aviso.

2.6. Para confirmar la reserva, es necesario abonar la Visita seleccionada en los 15 días francos siguientes [no se cuentan ni el día de punto de partida ni el día de vencimiento] tras recibir la hoja de reserva.

Artículo 3. Condiciones de pago

3.1 El cliente realiza el pago según las condiciones que se indiquen en la hoja de reserva:

- Pago diferido mediante tarjeta de crédito:

Contacte con Laser Contact para proceder al pago en el +33 1.30.83.78.00 en un plazo de 15 días tras efectuar la reserva

- Pago diferido contra factura:

Enviar la correspondiente nota de pedido al EPV por correo electrónico, indicando el nombre del establecimiento pagador y el número de reserva a versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. El pago se realizará de acuerdo con el artículo 3.3.

- Pago diferido mediante cheque: en un plazo de 15 días tras efectuar la reserva

Cheque bancario o postal pagadero en Francia a nombre del servicio de contabilidad del EPV que deberá enviarse en un plazo de 15 días tras efectuar la reserva (se tomará la fecha del matasellos como referencia) junto con la hoja de reserva por correo postal a la Régie des Recettes, 1 rue de l'Indépendance Américaine, RP 834, 78008 Versailles Cedex.

- Pago diferido mediante transferencia bancaria en un plazo de 15 días tras efectuar la reserva:

Transferencia bancaria autorizada, cuenta corriente abierta en los registros del Trésorier-Payeur Général des Yvelines. IBAN: FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661. BIC: TRPUFRP1.

Obligatorio: indicar el número de reserva en el concepto de la transferencia.

3.2. Para el pago con tarjeta se aceptan las tarjetas de las siguientes redes:

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

3.3. Para el pago contra factura, el cliente debe cumplir las siguientes condiciones:

- Ser una entidad de derecho público francés;
- Enviar una copia de su nota de pedido a más tardar 15 días francos [no se cuentan ni el día de punto de partida ni el día de vencimiento] después de efectuar la reserva;
- Presentar la nota de pedido original en la taquilla de grupos el día de la visita;
- Efectuar el pago al servicio de contabilidad del EPV en el plazo indicado en la factura.

3.4. El cliente 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 su pedido.

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. El comprobante de pago se enviará a la dirección de correo electrónico proporcionada al realizar el pedido.

El EPV ha adoptado la solución de pago PAYBOX VERIFONE, que conserva una copia del comprobante de la transacción durante un periodo de 5 años, más los plazos de prescripción vigentes.

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 nº2016-1673 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.

3.5. Pago seguro

El sitio web del EPV cuenta con un sistema de seguridad.

La plataforma de pago seguro PAYBOX VERIFONE utiliza la tecnología de cifrado SSL.

Los datos bancarios del visitante quedan así protegidos, dado que únicamente se conservan los códigos de autorización de pago emitidos por el banco.

Los medios y servicios de cifrado utilizados para garantizar la seguridad de las transacciones han sido autorizados o declarados por los servicios de PAYBOX VERIFONE en aplicación de la legislación vigente.

3.6. En caso de no respetarse estas condiciones, el EPV se reserva el derecho de anular el pedido. No se reembolsarán los importes ya abonados por el cliente al EPV;

3.7. El cliente puede obtener las entradas de las dos siguientes formas: envío por correo electrónico y retirándolas en las taquillas.

3.8. El EPV se reserva el derecho de decidir las formas de pago autorizadas para un determinado pedido.

El nombre del cliente figurará en la entrada adquirida.

Cualquier persona que reproduzca ilegalmente una entrada y/o utilice una entrada falsa se expone a acciones legales.

El EPV declina toda responsabilidad en caso de pérdida o robo o utilización de copias sin conocimiento del cliente, incluyendo dentro del Palacio y Dominio Nacional de Versailles y Trianon.

En caso de incumplimiento de una de las condiciones establecidas en este artículo, la EPV se reserva el derecho de denegar el acceso al servicio en cuestión.

3.9. Cualquier cliente que no pueda presentar en el control de acceso las entradas compradas puede dirigirse a las taquillas ubicadas en el Ala de los Ministros Norte.

3.10. Las reservas no pueden modificarse. Se invita al docente a conectarse a su cuenta online para proceder a la cancelación de la reserva correspondiente. Tendrá que hacer una nueva reserva que se adapte a sus necesidades.

- 3.11. El pedido puede cancelarse hasta 15 días antes de la fecha de la visita enviando un correo electrónico a versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. El reembolso del pedido se realizará en un plazo de 3 meses.
- 3.12. El pedido puede cancelarse menos de 15 días antes de la fecha de la visita enviando un correo electrónico a versailleseducation@crm.chateauversailles.fr. Sin embargo, no se optará a reembolso.

Artículo 4. Validez de las entradas de grupo

- 4.1. La entrada escolar no puede utilizarse de forma individual para acceder a los itinerarios de visita.
- 4.2. Todas las entradas asociadas a un pedido deben utilizarse en la fecha y hora y en el itinerario del pedido. La entrada no puede utilizarse fuera del pedido correspondiente.
- 4.3. La entrada escolar no puede revenderse.
- 4.4. La entrada escolar debe incluir el nombre del cliente y el importe del pedido, de lo contrario se denegará la entrada.
- 4.5. Cualquier reclamación debe hacerse a través del formulario de contacto, disponible en la dirección <http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>. A continuación, seleccionar la categoría en el asunto.
- 4.6. En caso de no respetarse las condiciones estipuladas, el EPV se reserva el derecho de anular el pedido. No se reembolsarán los importes ya abonados por el cliente al EPV;

Artículo 5. Retraso - Cancelación y reembolso

- 5.1. Se tolera un retraso excepcional de 30 minutos para aquellos grupos que se lo hayan **notificado al centro de contacto** y presenten una justificación válida en la recepción de grupos:
- Víctima de un delito: denuncia presentada;
 - Atasco: captura de pantalla o foto de una pantalla o de la carretera;

- Huelga de transporte público: justificante emitido por la empresa de transporte o foto de una pantalla o de un punto de información de pasajeros;
- Problema de salud de uno de los participantes: certificado médico.

Cualquier retraso superior a 30 minutos dará lugar a la anulación del servicio y no podrá optarse a reembolso.

Si hay espacio disponible en otra franja horaria, el grupo tendrá que hacer un nuevo pedido.

5.2- Cancelación - Reembolso

Las entradas solo pueden cancelarse o reembolsarse si el servicio correspondiente es cancelado por el EPV o a solicitud del docente en los plazos estipulados en el artículo 3.11.

De producirse una cancelación o cambio de fecha u hora de la visita reservada por el cliente por causa del EPV, el cliente autoriza al Servicio de Atención al Cliente del EPV a que, en la medida de lo posible, pueda utilizar sus datos de contacto para informarle de la cancelación del servicio e informarle del procedimiento que debe seguir para obtener un reembolso o un aplazamiento.

De conformidad con el artículo L.221-28 del Código de Consumo francés, la venta de entradas en museos, considerada como un servicio de ocio, no da derecho a un plazo de desistimiento.

Cualquier reclamación debe hacerse por escrito a través del formulario de contacto (<http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>) a más tardar el día de la visita. A continuación, seleccionar la categoría "Reclamaciones" en el asunto.

Artículo 6. Datos personales - cookies

6.1. – Datos personales

Los datos personales solicitados al cliente son necesarios para la tramitación y pago de su pedido, así como la comunicación con el EPV. 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 permiten al EPV ponerse en contacto con el cliente en el marco del artículo 5.

A través de los formularios disponibles en el sitio web del EPV www.chateauversailles.fr, el cliente puede optar por recibir ofertas o información del EPV y sus proveedores de servicios y entidades colaboradoras por correo electrónico o postal.

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 de servicios y entidades colaboradoras en su caso.

Estos datos se conservan durante 3 años a partir del día de la 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 a través del formulario de contacto (<http://www.chateauversailles.fr/contacts-/contact>) seleccionado la categoría "Otros", facilitando sus datos de contacto y demostrando su identidad por cualquier medio.

Asimismo, el cliente puede en cualquier momento retirar su consentimiento para el envío de comunicaciones o solicitar la eliminación de su cuenta a través del formulario de contacto.

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 a través del formulario de contacto.

6.2. Cookies

El EPV utiliza cookies para ofrecer a sus clientes un servicio óptimo y garantizar el buen funcionamiento del servicio de reserva online de Visitas, así como llevar a cabo una medición de la audiencia. Toda la información sobre la política de cookies del EPV puede consultarse en la siguiente página [http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/cookies](http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/mentions-legales/cookies).

Se informa al cliente de que, al visitar el sitio web, podría instalarse automáticamente una cookie en su navegador. Las cookies sirven para guardar información relacionada con la navegación de los clientes. Las cookies son necesarias para el correcto desarrollo del proceso de compra de las Visitas.

Puede configurar el navegador (consulte cómo en la página siguiente: [http://www.chateauversailles.fr/mentions-legales/mentions-legales/cookies](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>.

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

Artículo 7. Responsabilidad y penalizaciones

Todas las reservas se registran únicamente sobre la base de la información facilitada por el responsable del grupo o por el intermediario designado al efecto.

El cliente está obligado a comprobar los datos de su pedido.

El Servicio de Atención al Cliente declina toda responsabilidad en caso de que la reserva se realice sobre la base de una información inexacta o incompleta.

El EPV se reserva el derecho de aplicar penalizaciones en caso de que el cliente incumpla las presentes Condiciones Generales de Venta y los Reglamentos de Visita del Palacio y el Dominio de Versailles.

El EPV se reserva en particular el derecho de denegar el acceso al Palacio a cualquier grupo cuya composición no se corresponda con el pedido efectuado si no se regulariza el pedido.

El EPV no podrá ser considerado responsable de ningún incumplimiento en caso de fuerza mayor ajeno a su voluntad, incluidos en particular los casos de interrupción del transporte, huelgas, condiciones meteorológicas excepcionales, incendios, etc.

Artículo 8. Varios

En caso de que alguna de las cláusulas de las Condiciones Generales de Venta sea considerada ilegal o inaplicable por decisión judicial, las demás disposiciones seguirán vigentes.

De conformidad con los artículos 1365 y siguientes del Código Civil francés y, en su caso, el artículo L.110-3 del Código de Comercio francés, la información proporcionada por la web del EPV y los documentos entregados por este tendrán consideración de prueba entre las partes. La información proporcionada por los sistemas informáticos del EPV tiene el mismo valor de prueba que un original en el sentido de un documento escrito en papel, firmado a mano.

Artículo 9. Legislación aplicable - Litigios

Las ventas de Visitas a las que se refieren las presentes Condiciones Generales de Venta se rigen por la legislación francesa.

Mediación en litigios relativos al 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 a través de:

- el formulario disponible en el sitio web del CMAP en www.mediateur-conso.cmap.fr,
- por correo electrónico a consommation@cmap.fr, o
- por correo postal a CMAP - Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 París.

En su defecto, los tribunales de Versailles son los únicos competentes.