



CHÂTEAU DE VERSAILLES

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

VISITAS GUIADAS Y PRIVADAS EN GRUPO

2019

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

- visitas guiadas
- visitas privadas

Efectuados a través de los canales de venta del Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (EPV), con domicilio social en Château de Versailles, RP 834, 78008 Versailles Cedex, que se enumeran en el artículo 1. Estas pueden modificarse sin previo aviso.

En lo sucesivo, todas estas ofertas se denominarán conjuntamente "Visitas".

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.

Para más información, los profesionales turísticos pueden consultar el siguiente documento:
<http://manueldesventes.chateauversailles.fr/#/tab/dash>

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

Article 1. Condiciones de puesta en venta de las Visitas

- 1.1. Las Visitas ofertadas están destinadas a grupos de 2 personas como mínimo y 25 personas como máximo.
- 1.2. Las reservas se abren 3 meses antes de la fecha de Visita deseada, el primer día hábil del mes a las 8:30 h (por ejemplo: el primer día hábil de febrero para las visitas en mayo).
- 1.3. La compra de una Visita da lugar a un pedido de entradas de grupo que incluye la reserva de la visita y el precio de la entrada.
El pedido se hace con una fecha y un horario de visita determinados.
- 1.4. 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 entradas destinadas a grupos.
El EPV se reserva el derecho de incrementar o reducir el número de entradas puestas a la venta.
- 1.5. El EPV pone a la venta las Visitas través de los siguientes canales de venta.

Para las visitas guiadas, por correo electrónico en la siguiente dirección:

visiteguidee@crm.chateauversailles.fr o a través del formulario
<http://www.chateauversailles.fr/demande-reservation-visites-guidees-groupes-adultes>

Para las visitas privadas, por correo electrónico en la siguiente dirección:

visiteprivee@crm.chateauversailles.fr

- 1.6. Una vez recibida la solicitud de reserva y disponibilidad, el EPV remitirá al solicitante un resguardo de la reserva, en el que se resume:
 - La identidad del solicitante
 - El número de pedido

- El servicio objeto del pedido
- El precio del servicio y las condiciones de pago
- Las condiciones de anulación

Para confirmar la reserva, es necesario abonar la Visita en los plazos establecidos en el artículo 3.1.

Las formas de pago se recogen en el artículo 3.

1.7. Las solicitudes se tramitan por orden de llegada.

Para más información, los profesionales turísticos pueden consultar el siguiente documento:
<http://manueldesventes.chateauversailles.fr/#/tab/dash>

Article 2. Tarifas de las Visitas

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

2.2. Los precios se indican en euros netos de impuestos

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

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

Article 3. Condiciones de pago de las Visitas

3.1. Todos los pedidos efectuados entre 3 meses y 31 días antes de la Visita deben abonarse dentro de los 15 días siguientes tras efectuar la reserva. Todos los pedidos efectuados entre 30 y 16 días antes de la Visita deben abonarse dentro de las 48 horas siguientes tras efectuar la reserva. Todos los pedidos efectuados entre 15 días antes y el día anterior a la Visita deben abonarse el mismo día en el que se ha efectuado la reserva.

Con cada pago recibido, se envía un recibo con el número de transacción.

No se aceptan vales ni bonos como forma de pago.

3.2. Las formas de pago aceptadas a distancia son:

- Tarjeta de crédito de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 h:
 - o CB / Visa / Eurocard / Mastercard;
 - o JCB;
 - o American Express.

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 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.

- Solo se permite el pago contra factura a las personas jurídicas de derecho público mediante el envío de una nota de pedido por correo postal al Servicio de Información y Venta Indirecta o por email a la dirección indicada en la hoja de reserva. El pago de la factura debe hacerse al servicio de contabilidad del EPV.

N° SIRET: 180 046 260 00014 – Código APE 925C

NIF intracomunitario: FR 15 18 0046260 00014

NIF IVA: FR 15180046260

- Transferencia bancaria autorizada, cuenta corriente abierta en los registros del Trésorier-Payeur Général des Yvelines. Obligatorio: indicar el número de pedido en el concepto de la transferencia.

IBAN: FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661 BIC : TRPUFRP1

- Cheque bancario o postal pagadero en Francia a nombre del servicio de contabilidad del EPV que deberá enviarse con este documento por correo postal en un plazo de 15 días a la Régie des Recettes (se tomará el matasellos como fecha de referencia).

Las formas de pago se recuerdan en la hoja de reserva enviada por el EPV.

Las formas de pago aceptadas en ventanilla son las siguientes: tarjeta de crédito, cheque, efectivo y pago contra factura.

3.3. 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.

Article 4. Obtención de las entradas

4.1. El cliente puede obtener las entradas de las dos siguientes formas: por correo electrónico o retirándolas en las taquillas.

4.2. Cualquier cliente que haya abonado su pedido contra factura deberá presentar la nota de pedido original en las taquillas el día de la visita.

Article 5. Validez de las entradas

- 5.1. La entrada de grupo no puede utilizarse de forma individual para acceder a los itinerarios de visita.
- 5.2. La entrada de grupo no puede utilizarse fuera del pedido correspondiente. Todas las entradas asociadas a un pedido deben utilizarse en la fecha y hora del pedido.
- 5.3. La entrada de grupo no puede revenderse por más de su valor nominal.

Article 6. Retraso

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.

Article 7. Anulación y reembolso

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. No obstante, el EPV ha querido conceder a los clientes de las Visitas un derecho de desistimiento convencional, en las condiciones que se exponen a continuación:

Cualquier cliente puede cancelar una Visita, sin coste alguno, 15 días completos [no se cuentan ni el día de punto de partida ni el día de vencimiento] antes de la fecha, sin tener que justificar los motivos ni pagar una penalización.

Cualquier cancelación debe ser notificada por correo electrónico a la dirección que se indica en el artículo 1.5.

En caso de anulación con menos de 15 días de antelación a la fecha de la visita, no se puede optar a reembolso.

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 del procedimiento que debe seguir para obtener un reembolso.

Article 8. Datos personales y cookies

8.1. – 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 de los artículos 6 y 7.

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 5 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.

8.2. 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/mentions-legales/cookies>.

Se informa al cliente de que, al visitar el sitio web, podría instalársele 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/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.

Article 9. Responsabilidad y penalizaciones

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

Article 10. Varios

10.1. 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.

10.2. De conformidad con los artículos 1385- 4 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.

Article 11. 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.