Château de Versailles Spectacles

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV » ou « Conditions Générales de Vente ») visent à informer l'acheteur des conditions applicables à tout achat de billet(s) ou produit(s) effectué(s) auprès de la société **Château de Versailles Spectacles** (ci-après « CVS ») et à définir les relations contractuelles entre CVS et l'acheteur.

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent ainsi, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes de billets de spectacles et des produits proposés par CVS sur les sites internet marchands **www.chateauversailles-spectacles.fr** et **www.operaroyal-versailles.fr** (ci-après le ou les « Site(s) internet »).

Les Conditions Générales de Vente s'appliquent à toute **personne physique ou morale** souhaitant procéder à un achat auprès de CVS, qu'il s'agisse d'un professionnel, d'un non-professionnel ou d'un consommateur tels que définis à l'article liminaire du Code **de la consommation** (ci-après « l'Acheteur »).

Les CGV sont accessibles à tout moment en bas de **page des Sites internet et sur la page de validation de la commande**.

L'acquisition des billets et produits implique une connaissance préalable et une acceptation définitive et sans réserve par l'Acheteur des CGV.

Le fait que CVS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

CVS se réserve le droit de pouvoir modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, les CGV applicables à la commande seront celles en vigueur à la date de passation de la commande par l'Acheteur. CVS invite l'Acheteur à télécharger les CGV, via le lien disponible dans l'email de confirmation de la commande, et à les conserver.

CVS invite l'Acheteur à prendre connaissance du **règlement intérieur** relatif au spectacle concerné préalablement à sa venue.

2. IDENTITE DU VENDEUR

Le vendeur est la société Château de Versailles Spectacles (CVS), société par actions simplifiée, au capital de 737.000 euros, dont le siège social est sis Grille du Dragon, Pavillon Roulettes,

rue de la Paroisse à Versailles (78000), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 451 290 613, numéro de TVA intracommunautaire FR74451290613.

Email (pour les particuliers) : billetterie@chateauversailles-spectacles.fr (spécifiquement pour la vente de billets) ou contact@chateauversailles-spectacles.fr.

Téléphone (pour les particuliers) : 01 30 83 78 89, du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h.

Téléphone (pour les groupes) : 01 30 83 74 44, du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h.

3. COMMANDE DES BILLETS ET/OU DES PRODUITS DE LA BOUTIQUE

3.a. Prix de vente

Les prix figurant sur les supports de communication de CVS sont des **prix TTC en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande.** Tout changement du taux de TVA pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services.

CVS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le Site internet le jour de la commande sera le seul applicable à l'Acheteur.

Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de traitement de la commande, de transport et de livraison.

Un tarif groupe est proposé pour la plupart des manifestations. Est considéré comme étant un groupe, un ensemble de personnes constitué qui achète en une seule fois un minimum de :

- 10 places pour une même représentation d'une manifestation de la saison musicale,
- ou 30 billets pour une représentation des Grandes Eaux, de La Sérénade Royale ou du Parcours du Roi.

Si l'Acheteur procède à un achat de groupe dans les conditions décrites ci-dessus, CVS l'invite à contacter directement le service de billetterie par courrier électronique ou au numéro de téléphone indiqués à l'article 2.

3.b. Caractéristiques des manifestations et des produits mis en vente

L'Acheteur peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance, sur les Sites internet, des caractéristiques essentielles de la ou des manifestation(s) pour la(es)quelle(s) il souhaite acheter des billets et des produits qu'il désire commander.

3.c. Disponibilité des manifestations et des produits mis en vente sur la boutique en ligne

Les produits et manifestations sont disponibles tant qu'ils sont visibles sur le(s) Site(s) internet. Dans l'éventualité d'une indisponibilité imprévue après passage de sa commande, l'Acheteur en sera informé par email, la commande sera automatiquement annulée et son compte bancaire ne sera pas débité. Dans l'hypothèse où un débit bancaire aurait été effectué, CVS procèdera au remboursement de la commande.

3.d. Passation de la commande

3.d.i. Dispositions applicables aux particuliers

- Dispositions particulières applicables à la commande des billets

La réservation des billets par Internet est ouverte pour les manifestations de CVS dans la limite des places disponibles et le cas échéant, dans la catégorie et/ou le tarif souhaité(s).

S'agissant des représentations donnant lieu à l'attribution de places (spectacles de l'Opéra royal notamment), les meilleures places disponibles seront attribuées à l'Acheteur automatiquement dans la catégorie choisie, au moment où il se connecte.

Il est possible d'acheter des places pour des manifestations différentes lors d'une même commande, en utilisant le panier.

La réservation des billets est également possible par téléphone au 01 30 83 78 89. **Les personnes à mobilité réduite doivent impérativement contacter ce numéro avant tout achat.**

- Dispositions générales applicables à la commande des billets et des produits de la boutique en ligne

L'Acheteur doit obligatoirement :

- remplir son panier en ligne avec les manifestations et/ou les produits choisis,
- remplir la fiche d'identification dans laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées,
- valider sa commande après l'avoir vérifiée,
- effectuer le paiement dans les conditions prévues à l'article 4.a. des présentes CGV.

Les billets et produits sont bloqués dans le panier pendant une durée de vingt (20) minutes à partir du moment où l'Acheteur les sélectionne.

Avant de valider sa commande, l'Acheteur a la possibilité de vérifier le détail de son projet de commande et de corriger d'éventuelles erreurs.

La confirmation de la commande (bouton « Payer ma commande ») entraîne l'acceptation des présentes CGV et la reconnaissance d'en avoir eu parfaite connaissance préalablement à la passation de la commande. **L'acceptation des Conditions Générales de Vente, en cochant la case prévue à cet effet, est obligatoire pour valider la commande. L'ensemble des données**

fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. CVS communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée, à laquelle sera joint un lien de téléchargement des présentes CGV. En cas d'erreur de saisie de l'adresse de courrier électronique ou de non-réception du courrier de confirmation de la commande pour une raison non-imputable à CVS, la responsabilité de CVS ne saurait être engagée.

Conformément à l'article L. 121-11 du Code de la consommation, et sous le contrôle du juge en cas de litige, CVS pourra refuser ou annuler pour motif légitime toute commande qui lui paraîtrait anormale au sens de la jurisprudence applicable en la matière.

CVS se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

3.d.ii. Dispositions applicables aux professionnels et aux non-professionnels au sens du Code de la consommation

Les réservations de billets pour les manifestations organisées par CVS devront être effectuées conformément aux modalités de vente disponibles dans la rubrique « Professionnels » du Site internet, soit par téléphone soit par courrier électronique.

La commande de produits disponibles sur la boutique en ligne pourra également se faire par téléphone ou par courrier électronique ou selon le processus décrit à l'article 3.d.i.

La passation de la commande entraîne l'acceptation expresse et sans réserve des présentes CGV et la reconnaissance d'en avoir eu parfaite connaissance préalablement à l'achat. L'Acheteur renonce à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou autres conditions.

4. PAIEMENT DE LA COMMANDE

4.a. Dispositions applicables aux particuliers

4.a.i. Moyens de paiement sur le Site internet

L'achat des billets et/ou des produits de la boutique en ligne se fait uniquement par carte bancaire et services de paiements digitalisés ou par chèques vacances. Les cartes bancaires permettant de régler l'achat en ligne sont uniquement les cartes des réseaux Carte Bleue – Visa – American Express – Eurocard-Mastercard – JCB – Diners Club – Union Pay.

CVS utilise la **solution Monext ONLINE**, en tant que fournisseur de service de paiement (Payment Service Provider, ou PSP) qui est certifiée PCI DSS annuellement depuis 2008. Monext s'engage à renouveler annuellement cette certification, ce qui garantit un haut niveau de sécurité de la plateforme.

Le compte bancaire de l'Acheteur sera immédiatement débité de la valeur du montant de la commande.

À la demande de l'Acheteur, CVS pourra lui adresser une facture sur papier faisant ressortir la TVA.

4.a.ii. Moyens de paiement par téléphone

Si l'Acheteur rencontre un problème lors de l'achat des places, il pourra régler sa commande en contactant la Billetterie au 01 30 83 78 89 aux heures ouvrables indiquées à l'article 2.

4.b. Dispositions applicables aux professionnels et aux non-professionnels au sens du Code de la consommation

Le paiement des billets pour les manifestations organisées par CVS se fera par virement, conformément aux modalités de vente disponibles dans la rubrique « Professionnels » du Site internet.

Le paiement des produits disponibles sur la boutique en ligne se fera par carte bancaire, soit selon le processus décrit à l'article 4.a.i., soit par téléphone au 01 30 83 74 44 aux heures ouvrables indiquées à l'article 2.

5. LIVRAISON DE LA COMMANDE

5.a. Réception des billets

5.a.i. Dispositions applicables aux particuliers

- **Envoi des billets à domicile**

Une fois l'achat effectué, si le mode d'obtention choisi est l'envoi à domicile (mode d'expédition uniquement valable sur le Site internet de l'Opéra Royal), les billets sont envoyés par courrier en lettre simple (et en lettre suivi pour l'achat d'un pass Opéra Expérience) avec frais d'expédition de 3 euros minimum par commande à l'adresse indiquée :

- Paris et région parisienne = envoi des billets au plus tard trois (3) jours avant la date de la manifestation.
- Province = envoi des billets au plus tard cinq (5) jours avant la date de la manifestation.
- Etranger = envoi des billets au plus tard quinze (15) jours avant la date de la manifestation.

L'Acheteur devra surveiller la bonne réception de ses billets.

En cas d'achat de dernière minute ne permettant plus l'envoi des billets à domicile, ils seront gardés aux guichets de CVS et à récupérer le jour même de la manifestation. Pour retirer ses billets, l'Acheteur devra se munir de son e-mail de confirmation.

L'Acheteur doit au moment de la remise du billet vérifier le nom, la date et l'heure de la manifestation ainsi que le prix y figurant. Aucune réclamation ne sera admise après la représentation.

En cas de non réception de ceux-ci, il conviendra de prendre contact avec la Billetterie, par téléphone (du lundi au vendredi de 10h à 13h et de 14h à 18h) au 01 30 83 78 89 ou par e-mail: **billetterie@chateauversailles-spectacles.fr**.

- **Conditions spécifiques au billet électronique (e-ticket)**

L'e-ticket permet à l'Acheteur d'imprimer les billets achetés à partir d'un accès Internet. Il est adressé à l'Acheteur concomitamment à l'email de confirmation de la commande ou dans le délai indiqué dans ledit email.

S'agissant de la manifestation Versailles Electro, le billet sera disponible dans l'espace client à partir de soixante-douze (72) heures avant la date de l'événement.

Pour être valide, un e-ticket doit être imprimé sur une feuille A4 blanche, à raison d'une feuille par e-ticket sans utilisation possible de recto-verso, ou être présenté de manière lisible sur un téléphone de type smartphone. **À chaque place achetée correspond un billet.**

Les billets sont pourvus d'un code barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée des lieux de manifestations à l'aide de lecteurs de code-barres. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet. La reproduction de billets est interdite et ne procurera à l'Acheteur aucun avantage. CVS peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet correspondant. CVS n'est notamment pas obligée de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'Acheteur, ni de vérifier l'authenticité d'un e-ticket dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation. **Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. En cas de perte, de vol ou de duplication, l'Acheteur demeure responsable de l'utilisation de ses billets. CVS n'enverra en aucun cas de duplicata.**

Les e-tickets peuvent être à tout moment téléchargés depuis le compte personnel en ligne sur **tickets.chateauversailles-spectacles.fr/user** sous réserve d'avoir créé un compte.

L'Acheteur doit conserver son billet en lieu sûr. Il faut utiliser exclusivement un circuit de vente officiel pour acheter un billet. Il ne faut jamais accepter un billet qui est proposé par un inconnu car il pourrait s'agir d'une copie.

Si le détenteur d'un e-ticket est refusé pour cette raison lors d'un contrôle d'accès, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté (voir également articles 9.c. et 11.a.).

5.a.ii. Dispositions applicables aux professionnels et aux non-professionnels au sens du Code de la consommation

L'envoi des billets pour les manifestations organisées par CVS s'opérera conformément aux modalités de vente disponibles dans la rubrique « Professionnels » du Site internet.

5.b. Livraison des produits de la boutique en ligne

Les commandes de CD / DVD effectuées sur la boutique en ligne sont exclusivement expédiées vers la France Métropolitaine. Aucune livraison ne sera assurée en dehors de ce périmètre, y compris vers les départements et territoires d'outre-mer, ainsi qu'à l'international.

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée au cours du processus de commande. Le délai indiqué de quatre (4) jours ouvrés est uniquement informatif. CVS ne se porte pas garant du bon fonctionnement des services postaux ou d'un imprévu dans le processus de traitement de la commande. Néanmoins, CVS s'engage à tenir l'Acheteur informé des conséquences éventuelles d'un problème de livraison.

À noter également qu'à compter de la remise du produit à l'Acheteur ou à un tiers désigné par lui, les risques de perte ou d'endommagement des produits sont transférés à l'Acheteur.

6. DROIT DE RETRACTATION

Cet article s'applique uniquement à l'égard des Acheteurs qui ont la qualité de consommateurs au sens du Code de la consommation (c'est-à-dire les particuliers).

Il est précisé que les professionnels et les non-professionnels ne disposent pas du droit de rétractation, sauf exception prévue par l'article L. 221-3 du Code de la consommation.

6.a. Exclusion du droit de rétractation s'agissant de l'achat des billets des manifestations de CVS

Conformément à l'article L. 221-28 12°du Code de la consommation, l'Acheteur ne peut pas exercer son droit de rétractation pour les contrats de prestations de services d'activité de loisirs (**spectacles**) qui doivent être fournis à une date ou selon une période déterminée.

6.b. Exercice du droit de rétractation s'agissant des produits achetés sur la boutique en ligne

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un **délai de quatorze (14) jours** à compter du jour de la réception des produits pour exercer son droit de rétractation légal sans avoir à motiver sa décision.

L'Acheteur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV ou de toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Conformément à l'article L. 221-28 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les commandes portant sur la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo (CD et DVD) lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison.

En application des dispositions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation, l'Acheteur devra retourner les produits à CVS au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter à l'adresse suivante :

3 bis rue des Réservoirs
78 000 Versailles

CVS n'accepte pas de prendre en charge les coûts directs de renvoi des biens.

L'Acheteur exerçant son droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article obtiendra un remboursement du prix du ou des produit(s) retourné(s), ainsi que des frais de livraison au coût standard, conformément à l'article L. 221-24 du Code de la Consommation. Le remboursement se fera selon le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de l'Acheteur pour un autre moyen de remboursement.

7. GARANTIES

7.a. Dispositions générales

Toute commande de billets validée rend la vente ferme et définitive. Toute modification ou annulation de l'achat est impossible : les billets ne sont ni échangés ni remboursés, même en cas de perte ou de vol.

Tous les produits en vente sur le Site internet bénéficient :

- **de la garantie légale de conformité (telle que définie aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) applicable à l'égard des consommateurs et des non-professionnels tels que définis à l'article liminaire du Code de la consommation,**

- **de la garantie contre les vices cachés (telle que définie aux articles 1641 et suivants du Code civil) applicable à tout Acheteur.**

Sont exclus des garanties les dommages résultant du fait de l'Acheteur.

Il appartient à l'Acheteur de faire état de manière détaillée de l'existence des défauts constatés et d'en informer CVS par email à l'adresse **contact@chateauversailles-spectacles.fr**, en joignant des photos du ou des produits défectueux.

L'Acheteur pourra également préciser son choix entre un échange ou un remboursement du ou des produit(s).

Si la demande est bien fondée, CVS recontactera l'Acheteur afin de lui indiquer la démarche à suivre pour retourner les produits. Le cas échéant, les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs (à joindre au colis). En cas d'échange, le ou les produit(s) seront renvoyés gratuitement.

7.b. Dispositions particulières relatives à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité (applicable à l'égard des consommateurs ou particuliers et des non-professionnels au sens du Code de la consommation)

Le consommateur dispose d'un **délai de deux ans à compter de la délivrance du bien** pour obtenir la mise en œuvre de la **garantie légale de conformité** en cas d'apparition d'un défaut

de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétractation défini à l'article 6 ci-dessous.

8. RESERVE DE PROPRIETE

CVS conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au parfait encaissement du prix intégral, en principal, frais, taxes et contributions obligatoires compris.

9. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES AUX MANIFESTATIONS

L'entrée dans les lieux de représentation et la possession d'un billet rend de plein droit opposable à l'Acheteur le règlement intérieur, disponible sur le Site internet **www.chateauversailles-spectacles.fr/site/reglements**. Celui-ci complète le règlement de visite du château, du musée et du domaine national de Versailles par des modalités spécifiques aux spectacles.

Les contrôleurs pourront demander aux Acheteurs bénéficiant de tarifs réduits de présenter un justificatif, lors du contrôle à l'entrée du lieu de la manifestation. En cas de défaillance, la différence avec le tarif plein devra être réglée pour accéder à la manifestation.

Les billets physiques, pour être valables, doivent nécessairement être accompagnés du coupon de contrôle détachable correspondant.

9.a. Accès aux spectacles

9.a.i. Spectacles placés et assis (La Saison Musicale), La Sérénade Royale et Le Parcours du Roi

En règle générale, les accès sont fermés à compter du début du spectacle.

- Le placement au siège numéroté est garanti uniquement jusqu'à cinq (5) minutes avant le lever de rideau.

- Les portes de la salle sont fermées dès l'heure prévue de début du spectacle et le spectateur retardataire pourra éventuellement être placé à un moment opportun, à condition que cela ne provoque pas de perturbation pour les autres spectateurs ou les artistes, et sans aucune garantie de placement au siège indiqué sur le billet.
- Le retard du spectateur ne peut donner lieu à aucun remboursement ou aucune compensation de quelque nature que ce soit.

9.a.ii. Autres manifestations (Les Grandes Eaux, Le Bal Masqué, Les Fêtes Galantes, Versailles Electro et autres manifestations)

Il revient aux spectateurs de s'informer des horaires de début et de fin ainsi que du programme et du déroulement de la manifestation disponibles sur le Site internet et les supports de communication de CVS.

9.b. Placement

Pour les spectacles placés, la salle est divisée en plusieurs catégories variables en fonction de la seule décision de CVS selon chaque type de spectacle. A chaque catégorie correspond un prix de vente. Les indications portées sur le billet émis déterminent, exclusivement et uniquement, la place à laquelle il correspond. Afin de prévenir toute réclamation au sujet du confort visuel, la tarification prend en compte les variables des angles de vision tant en direction de la scène que des écrans de surtitrage.

Le surtitrage en anglais, proposé pour certains spectacles, est visible depuis certains emplacements uniquement. Il est donc recommandé de réserver par téléphone pour en profiter.

9.c. Revente de billet

La commercialisation de billets de spectacles ne peut se faire que par des **opérateurs autorisés par le producteur du spectacle.**

CVS ne pourra garantir l'accès à l'Acheteur aux spectacles produits par CVS sur présentation de billets qui n'auront pas été achetés auprès de CVS.

CVS n'a pas autorisé Viagogo, Stubhub, TicketSwap ou tous autres opérateurs à commercialiser des billets pour ses spectacles.

Conformément à l'article 313-6-2 du Code pénal, le fait de vendre, d'offrir à la vente ou d'exposer en vue de la vente ou de la cession ou de fournir les moyens en vue de la vente ou de la cession des titres d'accès à une manifestation sportive, culturelle ou commerciale ou à un spectacle vivant, de manière habituelle et sans l'autorisation du producteur, de l'organisateur ou du propriétaire des droits d'exploitation de cette manifestation ou de ce spectacle, est puni de 15 000 € d'amende. Cette peine est portée à 30 000 € d'amende en cas de récidive.

Les billets ne peuvent en aucun cas être revendus à un prix supérieur à celui qu'ils portent (loi du 27 juin 1919).

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La marque semi-figurative Château de Versailles Spectacles ainsi que toutes les illustrations, images et logotypes et tout contenu figurant sur le Site internet sont et demeureront la propriété exclusive de CVS ou du **titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné.**

Toute reproduction, représentation, diffusion, publication, modification ou utilisation totale ou partielle de ces marques, illustrations, images et logotypes ou tout autre contenu du Site internet pour quelque motif et sur quelque support que ce soit, sans accord exprès, écrit et préalable de CVS ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle concerné est strictement interdite. Il en est de même pour tous droits d'auteur, dessins et modèles, brevets figurant et/ou utilisés sur le Site internet.

La diffusion par l'Acheteur des spectacles de CVS sur les réseaux sociaux, Youtube ou toute plateforme publique est strictement interdite, sauf autorisation préalable et expresse de CVS.

11.RESPONSABILITE DE CVS

11.a. Dispositions générales

CVS ne peut être tenue pour responsable :

- en cas de non réception des billets ou des produits de la boutique en raison d'un défaut d'activité du service postal, ou résultant d'une erreur concernant les informations fournies par l'Acheteur lors de la prise de commande ;
- en cas d'anomalies pouvant survenir en cours de commande d'un billet ou d'un produit ou en cas d'impression du e-ticket, non imputables à CVS ;
- en cas de perte ou vol des billets physiques par négligence de l'Acheteur (il ne sera remis à l'Acheteur aucun duplicata ou certificat, ni aucune réémission du billet de quelque nature que ce soit) ;
- en cas d'utilisation illicite des e-tickets ;
- en cas d'annulation ou de report de la manifestation, indépendamment de la volonté de CVS (voir article 11.b. « Annulation et report ») ;
- de toute modification non-substantielle du contenu, du programme, de la durée, de la distribution artistique, ou du changement éventuel de la première partie.

CVS, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens. Sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tels que les intrusions, virus, ruptures du service, ou autres problèmes indépendants de sa volonté.

Les billets ne sont ni remboursés, ni échangés. Ils sont valables uniquement pour la représentation pour laquelle ils ont été émis (voir article 11.b.).

11.b. Annulation et report des manifestations

Si une manifestation doit être interrompue au-delà de la moitié de sa durée, les billets ne seront pas remboursés.

En cas d'annulation d'une manifestation pour quelque cause que ce soit ou d'interruption avant la moitié de sa durée, il est proposé à l'Acheteur de reporter son billet pour une autre représentation ou une autre manifestation, de valeur équivalente, selon les conditions particulières applicables aux différentes manifestations stipulées ci-dessous.

Il est précisé qu'une annulation de la manifestation pour intempéries ne peut être décidée que par CVS et/ou les autorités publiques, le jour ou soir même de la manifestation, et ce jusqu'à l'ouverture des portes ou en cours de manifestation. Par intempéries, il faut entendre les conditions atmosphériques qui rendraient impossible le montage et/ou la tenue de la manifestation ou nécessiteraient son interruption et ce pour des raisons de sécurité des artistes, des intervenants et /ou des spectateurs, et/ou des matériels indispensables.

Le cas échéant, les modalités de remboursement ou de report seront précisées aux spectateurs par CVS lors de la décision d'annulation.

Si la date d'une manifestation est modifiée, les billets sont reportés à la nouvelle date prévue par CVS.

Toute demande de remboursement doit être faite dans un délai de trois (3) mois sous peine de forclusion. Elle s'entend hors frais de réservation et de dossier et sans dédommagement d'aucune sorte, sur présentation du billet concerné. Seul le prix mentionné sur le billet sera remboursé, hors frais annexes (frais d'envoi, transports, hôtellerie, parking, etc…).

Pour les manifestations de CVS se déroulant en plein-air, les conditions particulières suivantes s'appliquent :

a) Les Grandes Eaux Musicales et Les Jardins Musicaux : en cas d'annulation de la manifestation ou de fermeture des Jardins le jour même ou en cours de manifestation, le billet sera reporté sur une autre séance de la saison en cours et ce, jusqu'à la dernière date de la saison. Si la dernière séance de la saison est annulée le jour même ou en cours de manifestation, le billet sera remboursé.

b) Les Grandes Eaux Nocturnes et les Grandes Eaux Nocturnes de Feu : en cas d'annulation de la manifestation le soir même ou en cours de manifestation, le billet sera reporté sur une autre séance de la saison en cours et ce, jusqu'à la dernière date de la saison. Si la dernière séance de la saison est annulée le soir même ou en cours de manifestation, le billet sera remboursé.

c) Les Grandes Eaux Nocturnes Electro : en cas d'annulation de la manifestation le soir même ou en cours de manifestation, le billet sera remboursé.

d) Versailles Electro : en cas d'annulation de la manifestation le soir même ou en cours de manifestation avant la moitié de sa durée, le billet sera remboursé.

e) Les Grandes Eaux Nocturnes non datées coupe-files : en cas d'annulation de la manifestation le soir même ou en cours de manifestation, le spectateur pourra utiliser son billet pour une autre séance de la saison en cours et ce, jusqu'à la dernière date de la saison.

Si la dernière séance de la saison est annulée le soir même ou en cours de manifestation, le billet sera remboursé.

11.c. Force majeure

La responsabilité de CVS au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations résulte exclusivement d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

11.d. Situations sanitaires exceptionnelles

En cas de survenance de **circonstances exceptionnelles liées à la pandémie de COVID-19** ou à tout **autre événement sanitaire exceptionnel** (restrictions gouvernementales, confinements, fermetures administratives, limitations de déplacement, etc.), les spectacles et événements peuvent être modifiés, reportés ou annulés.

CVS s'engage à informer les spectateurs dans les meilleurs délais de toute modification, report ou annulation de l'événement, ainsi que le cas échéant des modalités de remboursement ou de report selon l'événement et le lieu de représentation.

Si des restrictions de jauge ou des mesures sanitaires spécifiques doivent être appliquées (distanciation physique, port du masque obligatoire, etc.), CVS se réserve le droit de réaménager l'espace, de limiter le nombre de spectateurs, ou de proposer des alternatives (diffusion en streaming, accès différé, etc.).

Les spectateurs s'engagent à respecter strictement les mesures sanitaires en vigueur au moment de l'événement, telles que définies par les autorités françaises (port du masque, utilisation de gel hydroalcoolique, respect des distanciations, etc.).

12. PREUVE DE LA COMMANDE

CVS met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations personnelles de ses clients. Toute transaction réalisée avec l'identifiant et le mot de passe de l'Acheteur vaut, sauf preuve contraire, confirmation de son identité et exigibilité des sommes correspondantes à sa commande.

Les registres informatisés de CVS seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Plus particulièrement, les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande et les données enregistrées par le système de paiement sécurisé constituent la preuve des transactions financières.

CVS archivera les commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle, conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil.

CVS et l'Acheteur s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments de nature ou sous format électronique. Sauf preuve contraire, ces éléments seront valables et opposables entre CVS et l'Acheteur de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

13. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ensemble des traitements de données personnelles relatives aux Acheteurs respectent la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le **Règlement général sur la Protection des données** (Règlement UE n°2016/679) **désigné par « RGPD ».**

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, l'Acheteur bénéficie, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de tout ou partie des données le concernant. L'Acheteur bénéficie également d'un droit d'opposition pour motif légitime, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité de ses données personnelles et d'un droit d'édiction de directives anticipées *post-mortem*.

L'Acheteur peut exercer ces droits sur simple demande, accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité, par courrier électronique à l'adresse suivante : billetterie@chateauversailles-spectacles.fr.

L'Acheteur est informé qu'il a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la **CNIL**.

L'Acheteur peut consulter la politique de protection des données personnelles de CVS sur la page « Données personnelles » accessible en pied-de-page des sites Internet **www.chateauversailles-spectacles.fr** et **www.operaroyal-versailles.fr**.

14. CIBLAGE PUBLICITAIRE

CVS informe l'Acheteur qu'à la suite d'une connexion à son compte, des offres personnalisées peuvent lui être proposées après l'ajout dans le panier d'un produit de la boutique en ligne ou d'un billet de spectacle sur l'un des Sites internet.

15. LITIGES

15.a. Médiation destinée aux consommateurs (ou particuliers)

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le **médiateur de la consommation** dont relève le professionnel, à savoir **l'Association des**

Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

– soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : **www.mediationconso-ame.com** ;

– soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain – 75007 PARIS. »

Le consommateur reste libre d'initier, d'accepter ou de refuser le recours à la médiation. En cas de recours à la médiation, les parties restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

15.b. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent entre CVS et l'Acheteur sont soumises au droit français.

Dans le cas où les présentes CGV seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels les opérations conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résolution et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre CVS et l'Acheteur, seront soumis à la compétence des tribunaux français désignés en application des règles françaises de procédure.

ANNEXE 1 : MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de vente des produits de la boutique en ligne, conformément aux conditions prévues à l'article 6 des CGV.)

A l'attention de :

Château de Versailles Spectacles
Pavillon des Roulettes,
Grille du Dragon,
Rue de la Paroisse
78000 Versailles

E-mail : contact@chateauversailles-spectacles.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- Commandé le [……..] (*) reçu le [……..] (*)

- Nom du (des) consommateur(s) :

- Adresse du (des) consommateur(s) :

- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

- Date :

(*) Rayez la mention inutile

Nous vous conseillons de préciser également votre adresse email et le numéro de commande afin de faciliter le traitement de votre retour.

Dernière mise à jour des conditions générales de vente (CGV) : le 7 janvier 2026.