

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA SOUSCRIPTION

Les présentes conditions générales de vente de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (ci-après dénommé « l'EPV ») définissent les droits et obligations des parties pour toute commande du coffret Saint-Louis « Galerie des reines » (ci-après le « Coffret ») effectuée par un client (le « Client »).

Les souscriptions peuvent s'effectuer :

- Au moyen de bulletins de souscription. Les bulletins de souscription devront être envoyés entre le 1er juin et le 30 septembre 2020 (le cachet de la Poste faisant foi). L'EPV ne pourra honorer toute commande envoyée après cette date.

- Sur le site « galeriedesreines.chateauversailles.fr » (ci-après dénommé le « Site ») entre le 1er juin 2020 (minuit heure de Paris) et le 30 septembre 2020 (23h59 heure de Paris). Les services du Site sont proposés à l'international, en langues française et anglaise.

Tout Client peut joindre le service client à l'adresse e-mail suivante : galeriedesreines@chateauversailles.fr.

Les produits vendus sont réservés au consommateur final pour un usage strictement personnel en dehors de toute revente.

ARTICLE 1. MODALITÉS DE COMMANDE ET PRIX

1.1. Modalités de commande

a. Commande avec un bulletin de souscription

Le Client commande un ou plusieurs Coffret(s) en remplissant le bulletin de souscription dédié et en le retournant à l'EPV à l'adresse suivante : Château de Versailles – Agence comptable – RP 834 – 78008 Versailles Cedex – France,

ou en le déposant dans le point de vente suivant :

La Librairie des Princes (château de Versailles)

La commande ne sera définitive qu'à compter de la réception effective du paiement par l'EPV. L'acceptation pleine et sans réserve des présentes conditions générales de vente est obligatoire lors de toute commande, pour cela le Client doit cocher la case correspondante sur le bulletin de souscription.

b. Commande par le Site

Après confirmation du contenu de sa commande, le Client la valide en procédant au paiement du prix correspondant. La commande ne sera définitive qu'à compter de la réception effective du paiement par l'EPV. L'acceptation pleine et sans réserve des présentes conditions générales de vente est obligatoire lors de toute commande, pour cela le Client doit cocher la case correspondante avant de confirmer le contenu de sa commande.

1.2. Prix

Le montant total de la commande, incluant les frais d'expédition, sera indiqué :

- sur le bulletin de souscription, après calcul par le Client

- en ligne, avant paiement de la commande. Pour les commandes en ligne, une fois la commande validée, les prix et frais resteront accessibles dans la rubrique « Mon Compte » du Site internet.

L'EPV se réserve le droit de modifier les prix du Coffret à tout moment, mais les Coffrets commandés seront facturés sur la base des prix affichés au moment de l'enregistrement de la commande. Pour toute commande ou livraison réalisée en dehors du territoire français, le Client prendra à sa charge tous frais, taxes et droits éventuellement exigibles en application du droit local, et sera tenu de réaliser toutes les formalités et déclarations y afférentes. Le Client est invité à se renseigner sur ces aspects auprès des Autorités Locales.

ARTICLE 2. PAIEMENT - CONFIRMATION DE COMMANDE

2.1 Souscriptions papier

Pour toute commande effectuée avec le bulletin de souscription, le Client procédera au paiement via les trois modes de paiement suivants :

- par chèque, à l'ordre de L'Agent comptable de l'EPV

- par virement bancaire, libellé Saint-Louis – Galerie des reines

IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661

BIC : TRPUFRP1

- Par carte bancaire au numéro de téléphone suivant : 01 30 83 78 39

Dans le cas où le Client choisit le paiement par chèque, il devra le joindre au bon de souscription et :

1. soit les retourner tous deux à l'adresse suivante : Château de Versailles

– Agence comptable – RP 834 – 78008 Versailles Cedex – France

2. soit les déposer tous deux (chèque et bulletin de souscription)

à la Librairie des Princes (château de Versailles)

Dans le cas d'un dépôt à la Librairie des Princes, le Client signera un registre prouvant qu'il a bien déposé son règlement.

Le compte bancaire du Client sera débité à réception du chèque ou du virement bancaire ou directement par carte bancaire, la commande étant considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire.

L'EPV confirmera systématiquement la commande de chaque Client par l'envoi d'un e-mail ou d'un courrier papier. Un exemplaire de ce justificatif de la transaction sera conservé par l'EPV pendant une durée de 5 ans, augmentée des délais de prescription en vigueur.

L'EPV archivera ce justificatif sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil et du décret n° 2016-1673 du 5 décembre 2016. Les bulletins de souscription seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

2.2 Souscription en ligne

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa, MasterCard, JCB et American Express. Le prestataire de paiement est MERCANET, service de paiement sécurisé sur internet du groupe BNP, ayant son siège au 16 Boulevard des Italiens, 75009 PARIS, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 662 042 449.

Le compte bancaire du Client sera débité à l'issue de la validation de la commande, celle-ci étant considérée comme effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement fournie pour le paiement lors de sa commande et que cette carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services du Site.

L'EPV confirmera systématiquement la commande de chaque Client par courrier électronique. Le Client pourra imprimer la confirmation de commande valant justificatif de la transaction.

Un exemplaire de ce justificatif de la transaction sera conservé par MERCANET pendant une durée de 5 ans, augmentée des délais de prescription en vigueur.

MERCANET archivera ce justificatif sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil et du décret n°2016-1673 du 5 décembre 2016. Les registres informatisés du Site seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

2.3 Sécurisation des paiements en ligne sur le Site

Le Site fait l'objet d'un des systèmes de sécurisation les plus performants à ce jour. Il a adopté le procédé de cryptage SSL (Secure Socket Layer) de la société MERCANET et renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage afin de protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement. L'EPV n'a jamais accès aux informations confidentielles relatives au moyen de paiement du Client.

En effet, seul BNP PARIBAS dispose des informations confidentielles (numéro de carte, date de validité) qui sont inaccessibles par un tiers.

ARTICLE 3. LIVRAISON / RETRAIT EN MAGASIN

Selon l'option choisie :

1. Soit le Coffret peut être livré au Client (frais de livraison énoncés ci-après)
2. Soit le Client peut prendre possession de son Coffret au sein du point de livraison choisi, à savoir :
 - Boutique Saint-Louis, 13 rue Royale, 75008 Paris
 - Librairie des Princes – cour d'Honneur du château de Versailles.Aucun changement de mode de réception (livraison ou retrait) ne pourra être pris en compte une fois la commande enregistrée.

3.1. Livraison à domicile

Les délais de livraison s'étendent du 15 octobre 2020 au 15 décembre 2020 au plus tard, les Coffrets étant fabriqués uniquement sur commande des Clients.

L'EPV livre les colis partout en France métropolitaine, dans les DOM-TOM, à Monaco, en Corse et à l'International. Les Coffrets sont envoyés à l'adresse de livraison que le Client a indiquée sur le bon de souscription ou lors de sa souscription en ligne. Lorsqu'un colis quitte les entrepôts, il est acheminé par La Poste (« Colissimo »).

Dans le cadre d'une expédition à domicile, le Client est informé par e-mail ou par courrier de l'envoi de son colis lui indiquant également :
- qu'une facture originale incluant les frais de livraison et la TVA est accessible en ligne sur le Site dans la rubrique « Mon Compte » et qu'une impression de la facture sera jointe au colis (accompagnée du formulaire de rétractation) ;
- le numéro de suivi de son colis.

Le suivi des colis envoyés par Colissimo est indiqué sur le site www.colissimo.fr

Les frais de livraison sont définis selon les critères suivants :

France Métropolitaine et Corse : 20€

Union Européenne : 40€

Autre : 60€

Le Client s'engage à réceptionner les produits commandés à l'adresse de livraison figurant sur le bon de souscription ou figurant sur l'e-mail de confirmation de commande.

Le Client doit impérativement dater et signer le bordereau de livraison si celui-ci lui est présenté par le transporteur. Ce bordereau daté et signé constitue une preuve en matière de transport et de délivrance. En cas d'absence du Client, il dispose d'un délai indiqué par le transporteur pour réceptionner son colis.

3.2 Retrait en magasin

Le Client aura également la possibilité de retirer sa commande dans les 2 points suivants, sans facturation de frais supplémentaires :

- Boutique Saint-Louis, 13 rue Royale, 75008 Paris,

(retrait entre le 15 octobre et le 15 décembre 2020).

- Librairie des Princes – cour d'Honneur du château de Versailles
(entre le 15 octobre et le 15 décembre 2020).

Le Client sera informé de la date de la disponibilité de sa commande dans l'un des deux points de retrait choisis par e-mail, par courrier ou par téléphone, ainsi que des modalités de retrait : jours et horaires d'ouverture.

Le Client recevra par courrier :

- une confirmation de commande
- deux factures originales incluant la TVA
- le formulaire de rétractation

Le Client pourra retirer sa commande sur présentation de :

- une pièce d'identité,
- l'e-mail ou du courrier de confirmation de sa commande,
- 2 exemplaires de la facture liée à sa commande.

Il pourra également confier une procuration à une personne de confiance qui devra alors se présenter avec sa propre pièce d'identité, une photocopie de la pièce d'identité du Client ainsi que l'e-mail ou le courrier de confirmation de la commande. Le Client se verra remettre un des deux exemplaires de la facture datée et signée prouvant que la commande a bien été récupérée et qui devra impérativement être conservée pour tout recours.

3.3. Retards de livraison

Conformément à l'article L216-2 du Code de la consommation, si le Client n'a pas reçu sa commande dans les délais énoncés sur le bulletin de souscription ou dans les délais énoncés à l'étape « livraison » de sa commande, il peut alors se manifester auprès du service client à l'adresse e-mail galeriedesreines@chateauversailles.fr afin de demander à l'EPV d'effectuer la livraison dans un délai raisonnable. Le service client de l'EPV ouvrira alors une enquête auprès du transporteur et en informera le Client.

• Si le colis est retrouvé, il est alors envoyé au Client : la procédure de réception suit alors son cours normal (dépôt du colis ou avis de passage, etc.).

• Si le colis est déclaré perdu, l'EPV en avise alors le Client dans les 48 heures après réception de la demande d'information par le Client.

Deux solutions s'offrent alors au Client :

- Dans la limite des stocks disponibles, l'EPV pourra proposer au Client de lui renvoyer un produit identique à celui commandé, dans les meilleurs délais. L'EPV prendra en charge les frais d'envoi de ce produit. L'EPV inclura dans le colis un formulaire de renonciation par lequel le Client s'engage à retourner à l'EPV le premier colis la/les boîte(s) du/des Coffret(s) devant être non ouverte(s) dans le cas où il le recevait après l'envoi du second colis. Les frais de renvoi à l'EPV du premier colis, seront remboursés par l'EPV au Client par virement bancaire, conformément aux coordonnées bancaires communiquées par le Client lors du renvoi du colis initialement commandé.

- Le Client peut demander l'annulation de sa commande auprès du service client à l'adresse galeriedesreines@chateauversailles.fr. La commande sera considérée comme annulée à la réception, par l'EPV, de l'e-mail. Le Client sera remboursé du montant de sa commande et des frais de livraison, par virement bancaire ou re-crédit du moyen de paiement utilisé lors de la commande et dans les conditions ci-après. Suite au remboursement, l'EPV enverra au Client un formulaire de renonciation par lequel le Client s'engage à retourner à l'EPV le Coffret dans les cas où le Client recevrait finalement le Coffret initialement commandé. Les frais de renvoi du colis à l'EPV seront remboursés par l'EPV au Client par virement bancaire, conformément aux coordonnées bancaires communiquées par le Client lors du renvoi du colis initialement commandé.

Conformément à l'article L216-3 du Code de la consommation, l'EPV remboursera le Client du prix du/des Coffret(s) commandé(s) et des frais de livraison au plus tard dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande. Ce remboursement pourra être majoré dans les conditions de l'article L241-4 du Code de la consommation : *« Lorsque le professionnel n'a pas remboursé la totalité des sommes versées par le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 216-3, cette somme est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard trente jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à soixante jours et de 50 % ultérieurement. »*

En outre, il est rappelé que dans le cas où le Client aurait expressément indiqué à l'EPV que la date de la fin du délai de livraison prévue constituait une condition essentielle de la commande (cette condition essentielle résultant des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat), le Client a alors la possibilité d'annuler immédiatement sa commande, en cas de retard de livraison.

3.4 Livraison effectuée

Pour mémoire, l'article L216-4 du Code de la consommation prévoit que tout risque de perte ou d'endommagement des produits commandés est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

ARTICLE 4. DROIT DE RÉTRACTATION

Les dispositions suivantes répondent aux conditions énoncées à l'article L221-5 du Code de la consommation.

4.1. Périmètre

Conformément aux dispositions de l'article L 221-18 du Code de la consommation, les Clients bénéficient d'un droit de se rétracter pendant 14 jours francs à compter de la date de réception ou de retrait de sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Seuls les frais énoncés à l'article 4.3 resteront à sa charge. Ce délai court à compter de la réception ou du retrait du colis par le Client.

4.2. Modalités

Dans un délai de 14 jours suivant la réception du colis ou le retrait en magasin, le Client exercera son droit de rétractation :

- soit en l'exprimant de façon dénuée de toute ambigüité sur papier libre envoyé à l'adresse suivante :

Château de Versailles – Direction de la Communication –

1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France

- soit via le formulaire dédié à cette démarche accessible :

- à la fin des présentes conditions générales de vente

- sur le site www.galeriedesreines.chateauversailles.fr

(rubrique « Mon compte/retours produits »)

- dans le courrier de confirmation de la commande pour les Clients ayant choisi le retrait en magasin

- dans le colis pour les Clients ayant choisi la livraison à domicile

- Dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter le Client devra renvoyer le/les Coffret(s), dans son/leur emballage(s) d'origine, non ouvert(s), non utilisé(s) à l'adresse suivante :

Château de Versailles – Direction de la Communication – 1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France.

Aucune demande de rétractation ne pourra être effectuée à la

Librairie des Princes ou en boutique Saint-Louis. Pour toute demande, le Client devra contacter le service client du château de Versailles à l'adresse galeriedesreines@chateauversailles.fr.

4.3. Remboursement

Le retour du/des Coffrets(s) donnera lieu à un remboursement égal aux sommes versées par le Client, c'est-à-dire le prix d'achat du ou des produit(s) et les frais de livraison. Il est cependant entendu que les frais suivants resteront à la charge du Client :

- Les frais de retour du colis par le Client à l'EPV, engendrés par l'exercice du présent droit de rétractation,

- Tous autres frais annexes supplémentaires.

Le remboursement du Client sera effectué dans les 14 jours suivant le jour de réception du colis par l'EPV. Le remboursement sera effectué par virement bancaire ou récrédit du moyen de paiement utilisé lors de la commande.

En cas de retard de paiement, et conformément à l'article L242-4 du Code de la consommation, l'EPV devra appliquer les pénalités de retard suivantes :

- 0 à 10 jours de retard : intérêt au taux légal

- De 11 à 20 jours de retard : +5%

- De 21 à 30 jours de retard : +10%

- De 31 à 60 jours de retard : +20%

- De 61 à 90 jours de retard : +50%

- Et ensuite +5 points par mois de retard jusqu'au prix du produit puis on en revient au taux d'intérêt légal

ARTICLE 5. GARANTIES

5.1. Garantie légale de conformité

Selon les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, en cas de livraison d'un produit non conforme, l'EPV s'engage, selon le choix du Client, soit à le rembourser du prix du produit, soit à échanger le produit par un produit identique dans la limite des stocks disponibles. L'ensemble des frais de livraison et de retour sera pris en charge par l'EPV.

Pour toute demande de ce type, le Client doit contacter le service client à l'adresse e-mail galeriedesreines@chateauversailles.fr ou via le formulaire dans l'onglet « contact » du site www.galeriedesreines.chateauversailles.fr. Le/les Coffret(s) devra/ devront ensuite être

retourné(s), non utilisé(s) et avec l'intégralité du ou des emballage(s) d'origine, en joignant le bon de retour présent sur le bon de livraison joint au colis ou à la fin des présentes conditions générales de vente, à l'adresse suivante :

Château de Versailles – Direction de la Communication –

1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction défini à l'article 4 ci-dessus.

Aucune demande de retour ou d'échange ne pourra être effectuée à la Librairie des Princes ou en boutique Saint-Louis.

5.2. Garantie pour vices cachés

Selon les articles 1641 et suivants du Code civil, en cas de livraison d'un produit révélant un vice caché, l'EPV s'engage, selon le choix du Client, soit à le rembourser du prix du produit, soit à échanger le produit par un produit identique dans la limite des stocks disponibles. L'ensemble des frais de livraison et de retour sera pris en charge par l'EPV.

Pour toute demande de ce type, le Client doit contacter le service client à l'adresse e-mail galeriedesreines@chateauversailles.fr ou via le formulaire dans l'onglet « contact » du site www.galeriedesreines.chateauversailles.fr. Le/les Coffret(s) devra/ devront ensuite être retourné(s), non utilisé(s) et avec l'intégralité du ou des emballage(s) d'origine, en joignant le bon de retour présent sur le bon de livraison joint au colis ou à la fin des présentes conditions générales de vente, à l'adresse suivante :

Château de Versailles – Direction de la Communication –

1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétraction défini à l'article 4 ci-dessus.

Aucune demande de retour ou d'échange ne pourra être effectuée à la Librairie des Princes ou en boutique Saint-Louis.

5.3. Exclusion de garantie

Sont exclus de garantie les produits modifiés, réparés ou intégrés par le Client ou toute autre personne non autorisée par le fournisseur dudit produit. La garantie ne prendra pas en charge les produits endommagés du fait d'une mauvaise utilisation par le Client ou consommés.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉS

Conformément à l'article L221-15 du Code de la consommation, l'EPV est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant de la commande, que ces obligations soient exécutées par l'EPV lui-même ou par d'autres prestataires de services choisis par ses soins, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

ARTICLE 7. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'EPV se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. Toute nouvelle version de celles-ci sera signalée préalablement sur la première page de la rubrique « Contact ». En cas de modification, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la passation de la commande.

ARTICLE 8. DONNÉES PERSONNELLES

Le Château de Versailles met en œuvre un traitement de données ayant pour finalités la gestion et le suivi des commandes, leur livraison, leur paiement, la relation clients. Le Client doit s'enregistrer préalablement à une commande ou lors d'une commande sur le Site. Les données identifiées par un astérisque sont obligatoires, en leur absence, la demande du Client ne pourra être traitée.

Les informations saisies peuvent permettre, le cas échéant, l'envoi de communications par e-mail informant sur l'offre et les opérations commerciales de la Boutique en ligne ou sur la programmation, les actualités et l'offre de visite du château de Versailles. Dans ce cadre,

la base légale du traitement des données à caractère personnel du Client est soit contractuelle lorsqu'il s'agit de gérer sa commande, soit fondée sur le consentement du Client pour ce qui concerne son inscription à l'envoi de communications. Ces données sont conservées pendant 3 ans (10 ans s'il s'agit de données de facturation) et sont destinées aux services du château de Versailles ainsi qu'à ses partenaires le cas échéant. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », le Client dispose sur ses données, d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement. S'il souhaite exercer ses droits, il doit adresser un courrier électronique à l'adresse suivante: donneespersonnelles@chateauversailles.fr, ou un courrier postal à Château de Versailles – Direction de la Communication – 1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France, accompagné de la copie d'un titre d'identité. Le Client a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

ARTICLE 9. DIVERS

9.1. Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des conditions générales de vente serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions resteront en vigueur.
9.2. En application des articles 1366 et suivants du Code civil et, le cas échéant, de l'article L.110-3 du Code de commerce, les informations délivrées par le Site ou sur le bulletin de souscription font foi entre les parties. La portée de la preuve des informations délivrées par les

systèmes informatiques de l'EPV est celle qui est accordée à un original au sens d'un document écrit papier, signé de manière manuscrite.
9.3. Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes conditions générales de vente, et en particulier concernant tout incident de paiement du prix d'une commande, pourra entraîner l'annulation de la commande lorsqu'elle a été effectuée par bulletin ou, pour les commandes sur le Site, la suspension de l'accès au service du Site, voire la résiliation de son Compte Client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter l'EPV. En conséquence, l'EPV se réserve le droit de refuser toute autre commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.
9.4 Les droits de propriété intellectuelle attachés aux Produits vendus sous et demeurent la propriété exclusive de SAINT-LOUIS. Sauf disposition contraire au bénéfice de l'EPV, tous les droits d'exploitation lui sont exclusivement réservés. Dans ces conditions, nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, diffuser ou utiliser à quel titre que ce soit, même partiellement, les droits de propriété intellectuelle de SAINT-LOUIS, sans son accord préalable et écrit. Les marques et logos de SAINT-LOUIS et du CHÂTEAU DE VERSAILLES sont des marques déposées. Toute reproduction non autorisée constitue par conséquent une contrefaçon.

ARTICLE 10. DROIT LITIGE

Les présentes conditions générales de vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français. En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à l'EPV pour obtenir une solution amiable. À défaut, les tribunaux français seront seuls compétents.

FORMULAIRE DE RETOUR (ARTICLE 5) OU DE RÉTRACTATION (ARTICLE 4) DÉTACHABLE

À l'attention de:
 Château de Versailles – Direction de la Communication –
 1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France

Je vous notifie par la présente:
 - mon souhait de retourner le produit ci-dessous désigné, en application de l'article 5 et souhaiter

- un échange
- un remboursement

Raison du retour :

ma demande de rétractation du contrat (article 4) portant sur la vente du bien ci-dessous désigné : Coffret « Galerie des reines » (Saint-Louis)

Quantité :

Commandé le :/...../.....

Reçu ou retiré le :/...../.....

Numéro de commande :

Nom et adresse du Client :

Adresse du/des consommateur(s) :

Adresse e-mail :

Numéro de téléphone :

Pour toute demande de remboursement, merci de joindre un RIB ou vos coordonnées bancaires (IBAN/BIC/Nom de la banque/Nom du titulaire du compte)

Date et signature :

Le château de Versailles met en œuvre un traitement de données ayant pour finalités la gestion et le suivi des commandes, leur livraison, leur paiement, la relation clients. Le Client doit s'enregistrer préalablement à une commande ou lors d'une commande sur le Site. Les données identifiées par un astérisque sont obligatoires, en leur absence, la demande du Client ne pourra être traitée.
 Les informations saisies peuvent permettre le cas échéant l'envoi de communications par e-mail informant sur l'offre et les opérations commerciales de la Boutique en ligne ou sur la programmation, les actualités et l'offre de visite du château de Versailles. Dans ce cadre, la base légale du traitement des données à caractère personnel du Client est soit contractuelle lorsqu'il s'agit de gérer sa commande, soit fondée sur le consentement du Client pour ce qui concerne son inscription à l'envoi de communications. Ces données sont conservées pendant 3 ans (10 ans s'il s'agit de données de facturation) et sont destinées aux services du château de Versailles ainsi qu'à ses partenaires le cas échéant. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données », le Client dispose sur ses données d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement. Si le Client souhaite exercer ses droits, il doit adresser un courrier électronique à l'adresse suivante: donneespersonnelles@chateauversailles.fr, ou un courrier postal à Château de Versailles – Direction de la Communication – 1 rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France, accompagné de la copie d'un titre d'identité. Le Client a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données à caractère personnel.