

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 rois » (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 16 mai et le 30 septembre 2019 (le cachet de la Poste faisant foi). L'EPV ne pourra honorer toute commande envoyée après cette date.

- Sur le site « galeriedesrois.chateauversailles.fr » (ci-après dénommé le « Site ») entre le 16 mai 2019 (minuit heure de Paris) et le 30 septembre 2019 (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 mail suivante: galeriedesrois@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 rois

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 le 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 email 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 2019 au 15 décembre 2019 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'email 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 supplémentaire :

- Boutique Saint-Louis, 13 rue Royale, 75008 Paris, (retrait entre le 15 octobre et le 15 décembre 2019).
 - Librairie des Princes – cour d'Honneur du château de Versailles (entre le 15 octobre et le 31 décembre 2019).
- Le Client sera informé de la date de la disponibilité de sa commande dans l'un des deux points de retrait choisis par email, 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'email 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'email 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 mail suivante : galeriedesrois@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) 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 suivante : galeriedesrois@chateauversailles.fr. La commande sera considérée comme annulée à la réception, par l'EPV, du mail. Le Client sera remboursé du montant de sa commande et des frais de livraisons, 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 au 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 de 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 ambiguïté sur papier libre envoyé à l'adresse suivante: Établissement public du château, du musée et du domaine national 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.galeriedesrois.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: Établissement public du château, du musée et du domaine national 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 suivante: galeriedesrois@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 re-crédit 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 j de retard : intérêt au taux légal
 - De 11 à 20j 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 mail suivante: galeriedesrois@chateauversailles.fr ou via le formulaire dans l'onglet « contact » sur le site [\[rois.chateauversailles.fr\]\(http://rois.chateauversailles.fr\). Le/le\(s\) Coffret\(s\) devra\(ont\) 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 :](http://www.galeriedes-</p></div><div data-bbox=)

Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Direction de la Communication – 1, rue de l'indépendance américaine – 78008 Versailles cedex – 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 mail suivante: galeriedesrois@chateauversailles.fr ou via le formulaire dans l'onglet « contact » sur le site www.galeriedesrois.chateauversailles.fr. Le/le(s) Coffret(s) devra(ont) 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 :

Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Direction de la Communication – 1, rue de l'indépendance américaine – 78008 Versailles cedex – 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 garanties

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

L'Établissement public du château, du musée et du domaine national 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 mél 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 de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national 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: donneepersonnelles@chateauversailles.fr, ou un courrier postal à l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles - direction de l'information et de la communication - RP834 - 78008 Versailles cedex, 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 de 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 sont 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 l'accord préalable et écrit de celle-ci. Les marques et logos de SAINT-LOUIS et du CHATEAU 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: Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Direction de la Communication
 1,rue de l'indépendance américaine – 78008 Versailles cedex – 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 rois » (Saint-Louis)

Quantité :

Commandé le :/...../.....

Reçu ou retiré le :/...../.....

Numéro de commande :

Nom et Adresse du Client :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Adresse email :

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 :

L'Établissement public du château, du musée et du domaine national 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 client.

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 mél 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 de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national 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: donneepersonnelles@chateauversailles.fr, ou un courrier postal à l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles - direction de l'information et de la communication - RP834 - 78008 Versailles cedex, 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.

TERMS AND CONDITIONS OF SALE FOR THE SUBSCRIPTION

The present terms and conditions of sale for the Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles (hereafter referred to as "EPV") define the rights and obligations of the parties in relation to any order for a Saint-Louis "Galerie des rois" gift set (hereafter "Set") made by a customer ("Customer").

A subscription may be made:

- Using the subscription form. Subscription forms must be submitted between May 16th and September 30th 2019 (the postmark serving as proof of this date). The EPV will not process any order received after this date.

- On the "www.galeriedesrois.chateauversailles.fr" Internet site (hereafter referred to as the "Site") between 16th May 2019 (midnight Paris time) and September 30th 2019 (23:59 hrs Paris time). The Site's services are offered in both French and English.

Customers can contact the Customer Services Department at the following email address: galeriedesrois@chateauversailles.fr.

The products on sale are reserved for customers' personal use; any resale is strictly forbidden.

ARTICLE 1. ORDERING METHODS AND PRICE

1.1. Ordering methods

a. Ordering by subscription form

The customer orders one or more Set(s) by filling in the appropriate subscription form and sending it to the EPV at the following address: Château de Versailles – Agence comptable – RP 834 – 78008 Versailles Cedex – France,

or by handing it in at the following sales outlet:
The Librairie des Princes (Palace of Versailles)

The order will not be considered definite until payment has been received by the EPV. Any order implies full, unreserved acceptance of the present Terms and Conditions, which the Customer should indicate by ticking the corresponding box on the subscription form.

b. Ordering via the Internet site

After confirming the contents of the order, the Customer should validate it by making the corresponding payment. The order will not be considered definite until payment has been received by the EPV. Any order implies full, unreserved acceptance of the present Terms and Conditions, which the Customer should indicate by ticking the corresponding box before confirming the contents of their order.

1.2. Price

The total cost of the order, including delivery, will be shown:

- on the subscription form, after calculation by the customer
- online, before payment is made for the order. In the case of online orders, once the order has been validated, the price and delivery charges will remain accessible on the Customer's "My account" page on the Internet site.

The EPV reserves the right to modify the price of the Set at any time, but any Sets ordered will be invoiced on the basis of the prices shown at the time that the order is registered.

For any order or delivery made outside France, the Customer will be responsible for all fees, taxes and duties that may be due thanks to the application of local law, and will be expected to deal with any related formalities and declarations. Customers are requested to obtain information on these aspects from the local authorities.

ARTICLE 2. PAYMENT - CONFIRMATION OF ORDER

2.1 Subscription form orders

For any order made using the subscription form, the Customer may pay using one of the three following methods:

- by cheque payable to "L'Agent comptable de l'EPV"
- by bank transfer made out to "Saint-Louis – Galerie des rois"
IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661

BIC: TRPUFRP1

- By bank card by calling the following telephone number:
+ 33 (0)1 30 83 78 39

Where the Customer chooses to pay by cheque, he/she must include it with the subscription form and either:

1. send them both to the following address: Château de Versailles – Agence comptable – RP 834 – 78008 Versailles Cedex – France, or
2. Hand them in together at: the Librairie des Princes (Palace of Versailles)

Customers who deposit their order at the Librairie des Princes will sign a register to prove that they have actually made the payment.

The Customer's bank account will be debited as soon as the cheque or bank transfer is received or directly by credit card, the order being considered effective after confirmation of agreement between the banks.

The EPV will systematically confirm each Customer's order by email or letter. A copy of this proof of the transaction will be conserved by the EPV for a period of five years, or more if required by current law. The EPV will archive this proof on a reliable, durable medium constituting a faithful copy in accordance with the provisions of Article 1379 of the French Civil Code and of Decree n°2016-1673 dated 5 December 2016. The Parties will consider subscription forms to be proof of communications, orders, payments and transactions made between them.

2.2 Online subscriptions

At the time of writing the following cards are accepted: CB, Visa, MasterCard, JCB and American Express. The payment service provider is MERCANET, a secure online payment service operated by BNP. MERCANET's headquarters are at 16, Boulevard des Italiens, 75009 PARIS and it is registered at the Paris Register of Commerce and Companies under the number 662 042 449.

The Customer's bank account will be debited as soon as the order is validated, the order being considered effective after confirmation of agreement between the banks.

The Customer guarantees that he/she is fully authorised to use the payment card employed to pay for the order and that the card is backed by sufficient funds to cover all the costs resulting from the use of the Site's services.

The EPV will systematically confirm each Customer's order by email. The Customer can print the order confirmation as proof of the transaction.

A copy of this proof of the transaction will be conserved by the EPV for a period of five years, or more if required by current law.

MERCANET will archive this proof on a reliable, durable medium constituting a faithful copy in accordance with the provisions of Article 1379 of the French Civil Code and of Decree n°2016-1673 dated 5 December 2016. The Parties will consider computerised registers to be proof of communications, orders, payments and transactions made between them.

2.3 Securing of online payments on the Site

The Site benefits from the best possible security systems available today. It uses MERCANET's SSL (Secure Socket Layer) encryption procedure and has strengthened all the jamming and encryption procedures in order to protect as efficiently as possible all sensitive data related to means of payment. The EPV never has access to confidential information relating to Customers' means of payment. BNP PARIBAS alone will hold confidential information (card number, expiry date) which will be inaccessible to third parties.

ARTICLE 3. DELIVERY/COLLECTION FROM SHOPS

Customers may choose:

1. either to have Sets delivered to their place of residence (delivery charges set out below), or
2. to collect their set(s) from one of two delivery points:
- Boutique Saint-Louis, 13 rue Royale, 75008 Paris
- Librairie des Princes – Court of Honour, Palace of Versailles

Once orders have been registered, no change may be made to the delivery method.

3.1. Delivery to Customer's address

Delivery will be made from October 15th to December 15th 2019 at the latest, since Sets will only be manufactured in response to Customer orders.

The EPV will deliver parcels throughout mainland France, to French overseas departments and territories, to Monaco, Corsica and overseas. Sets will be delivered to the delivery address provided by the Customer on the subscription form or when the order is placed on line. When a package leaves the warehouse, it will be sent by La Poste as a "Colissimo" parcel.

When a parcel is sent to a Customer's address, the Customer will be informed, by email or letter, not only that the parcel has been dispatched, but also:

- that an original of the invoice including delivery charges and VAT is accessible on line on the Site on the page "My Account" and that a printout of the invoice will be sent with the parcel along with the withdrawal form.

- the tracking number of the parcel.

Parcels sent by Colissimo may be tracked on the site www.colissimo.fr

Delivery charges are as follows:

Mainland France and Corsica: €20.

European Union: €40.

Elsewhere: €60.

The customer undertakes to take delivery of the products ordered at the delivery address indicated on the subscription form or the order confirmation email.

The Customer MUST sign and date the delivery note if the transporter so requests. The signed, dated note represents proof of delivery. If the Customer is absent, the transporter will advise him/her of the period within which the parcel can be collected.

3.2 Collection from a shop

It will also be possible for Customers to collect their orders from one of the two following places, at no additional cost:

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

(collection possible from October 15th to December 15th 2019).

- Librairie des Princes – Court of Honour of the Palace of Versailles **(from October 15th to December 15th 2019).**

Customers will be informed by email, letter or telephone of the date when their order is ready for collection from their chosen collection point as well as the relevant opening hours.

The Customer will receive a letter containing:

- an order confirmation

- two originals of the invoice including details of the VAT

- the withdrawal form.

In order to collect their order, the Customer will have to present:

- proof of identity

- the email or letter confirming the order

- **2 copies** of the invoice relating to the order.

The Customer may also nominate a trustworthy person to collect the order on his/her behalf. The nominee must bring proof of their own identity, a photocopy of proof of the Customer's identity and the email or letter confirming the order. The Customer will be given back a signed and dated copy of the invoice proving that the order has been collected. The Customer must keep this copy in case of any subsequent dispute.

3.3. Delays to delivery

In accordance with Article L216-2 of the French Consumer Code, if the Customer does not receive the order within the period stated on the subscription form or at the "delivery" stage of an online order, he/she should contact the Customer Services Department at the following email address: galeriedesrois@chateauversailles.fr in order to request the EPV to make the delivery within a reasonable time.

The EPV's Customer Services Department will then make enquiries of the transporter and inform the Customer of the outcome.

• If the parcel is found, it will be sent to the Customer and the reception procedure will continue as normal (the transporter will deliver the parcel or leave a note in the absence of the Customer)

• if the parcel is declared lost, the EPV will inform the Customer within 48 hours of the latter's request for information.

The Customer then has two options:

- within the limit of available stocks, the EPV may offer to send the Customer a product identical to that which had been ordered, as soon as possible. The EPV will cover the delivery costs of this product. This replacement parcel will contain a renunciation form by virtue of which, if the Customer receives the original parcel after delivery of the replacement, he/she undertakes to send the unopened set(s) from the original parcel back to the EPV. The EPV will reimburse the Customer for the cost of sending the original parcel back by bank transfer using the bank details provided by the Customer when the original parcel was ordered.

- The Customer can request the Customer Services Department to cancel his/her order by writing to the following address:

galeriedesrois@chateauversailles.fr. The order will be considered to be cancelled as soon as the EPV receives the email. The Customer will be reimbursed for both the total cost of the order and the delivery charges, by bank transfer or by re-crediting the card used when ordering under the following conditions: Following such a reimbursement, the EPV will send the Customer a waiver form whereby the Customer undertakes that, if he/she ever receives the set originally ordered, he/she will return it to the EPV. The EPV will reimburse the Customer for the cost of sending the original parcel back by bank transfer using the bank details provided by the Customer when the original parcel was ordered.

In accordance with Article L216-3 of the French Consumer Code, the EPV will reimburse the Customer the cost of the set(s) ordered and the delivery charges at the latest within 14 days of the cancellation of the order. This reimbursement may be increased in accordance with the conditions set out in Article L241-4 of the Consumer Code: *"When the supplier has failed to reimburse the whole sum paid by the consumer under the conditions set out in Article L. 216-3, this sum may by law be increased by 10% if the reimbursement is made no later than 30 days after the due date, by 20% up to 60 days and by 50% after 60 days."* Moreover, it should be recalled that in the event that the Customer has expressly informed the EPV that the date marking the end of the delivery period was an essential condition of the order (such essential condition resulting from the circumstances surrounding the conclusion of the contract or from an express request from the consumer before the conclusion of the contract), the Customer will have the opportunity to cancel the order immediately in the event of late delivery.

3.4 Delivery made

It should be recalled that Article L216-4 of the Consumer Code states that any risk of loss or damage of the products ordered is transferred to the consumer at the time when the latter, or a third party designated by him who is not the transporter used by the supplier, takes physical possession of those goods.

ARTICLE 4. COOLING-OFF PERIOD

The following provisions comply with the conditions set out in Article L221-5 of the French Consumer Code.

4.1. Scope

In accordance with the provisions of Article L221-18 of the Consumer Code, Customers have a cooling-off period of 14 clear days starting from the date of acceptance or collection of their order, without being required to give a reason or to pay any penalties. Only the charges set out in Article 4.3 will remain payable by the Customer. This period starts from the acceptance or collection of the parcel by the Customer.

4.2. Procedure

Within 14 days of accepting the parcel or collecting it from a shop, the Customer may exercise his/her right to a cooling-off period:

• either by writing a completely unambiguous letter on plain paper and sending it to the following address: Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Communication Directorate – 1, rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France

• or by using a form specifically intended for this purpose and available:

- at the end of the present Terms and Conditions of Sale

- on the site www.galeriedesrois.chateauversailles.fr (tab "My account/product returns")

- in the letter confirming the order for Customers having chosen to collect their order from a shop

- in the parcel for Customers having chosen delivery to their home address

• Within the period of 14 days following the communication of their decision to take advantage of the cooling-off period, the Customer must send the Set(s) unopened and unused and in its(their) original packaging, to the following address: Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Communication Directorate – 1, rue de l'indépendance américaine – 78000 Versailles – France. No request to take advantage of the cooling-off period may be made at the Librairie des Princes or at the Saint-Louis boutique. For any request, the Customer should contact the Palace of Versailles Customer Services Department at the following address: galeriedesrois@chateauversailles.fr.

4.3. Reimbursement

The return of the set(s) will lead to a reimbursement equal to the sums paid by the Customer, i.e. the purchase price of the product(s) and the delivery charges.

It is however understood that the following charges will remain payable by the Customer

• The cost to the Customer of returning the parcel to the EPV when the Customer has chosen to exercise his/her right to benefit from the cooling-off period,

• Any other supplementary charges.

The Customer will be reimbursed within 14 days of the parcel being received by the EPV. The reimbursement will be made by bank transfer or by re-crediting the card used when ordering.

If there is a delay in making this payment, and in accordance with Article L242-4 of the French Consumer Code, the EPV will have to apply the following late-payment penalties:

• 0 to 10 days late: interest at the legal rate

• From 11 to 20 days late: +5%

• From 21 to 30 days late: +10%

• From 31 to 60 days late: +20%

• From 61 to 90 days late: +50%

• Eand then +5 points per month of delay up to the price of the product, followed by a return to the legal rate of interest

ARTICLE 5. GUARANTEES

5.1. Legal guarantee of compliance

In accordance with Articles L217-4 et seq. of the French Consumer Code, in the event that a non-compliant product is delivered, the EPV undertakes, in accordance with the Customer's choice, either to reimburse the price of the product or to exchange the product for an identical one while stocks last. All the delivery and return charges will be paid by the EPV.

For any request of this type, the Customer must contact the Customer Services Department at the following email address: galeriedesrois@chateauversailles.fr or by using the form on the "contact" tab of the site www.galeriedesrois.chateauversailles.fr. The Set(s) must then be returned unused and with all their original packaging, accompanied by the return form on the delivery note included in the parcel or at the end of the present Terms and Conditions of Sale, to the following address: Établissement public

du château, du musée et du domaine national de Versailles – Communication Directorate – 1, rue de l'indépendance américaine – 78008 Versailles – France

These conditions are not exclusive of those relating to the cooling-off period defined in Article 4 above.

No request to return or exchange the goods may be made at the Librairie des Princes or at the Saint-Louis boutique.

5.2. Guarantee against hidden defects

In accordance with Articles 1641 et seq. of the French Civil Code, in the case where a product containing hidden defects is delivered, the EPV undertakes, in accordance with the Customer's choice, either to reimburse the price of the product or to exchange the product for an identical one while stocks last. All the delivery and return charges will be paid by the EPV.

For any request of this type, the Customer must contact the Customer Services Department at the following email address: galeriedesrois@chateauversailles.fr or by using the form on the "contact" tab of the site www.galeriedesrois.chateauversailles.fr. The Set(s) must then be returned unused and with all their original packaging, accompanied by the return form on the delivery note included in the parcel or at the end of the present Terms and Conditions of Sale, to the following address:

Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Communication Directorate – 1, rue de l'indépendance américaine – 78008 Versailles – France. These conditions are not exclusive of those relating to the cooling-off period defined in Article 4 above.

No request to return or exchange the goods may be made at the Librairie des Princes or at the Saint-Louis boutique.

5.3. Exclusion from guarantee

Any product that has been modified, repaired or integrated into another object by the Customer or any other person unauthorised by the supplier of the said product is excluded from this guarantee. The guarantee does not cover products damaged due to consumption or inappropriate use by the Customer.

ARTICLE 6. RESPONSIBILITIES

In accordance with Article L221-15 of the French Consumer Code the EPV is fully responsible with respect to the Customer for the correct execution of the obligations resulting from the order, whether such obligations be carried out by the EPV itself or by other service providers chosen by it, without prejudice to its right of recourse against the said service providers.

However, it may be exonerated of all or part of its responsibility if it can prove that the failure to execute or the poor execution of the contract is attributable to the Customer, or to the unforeseeable and unavoidable act of a third party to the contract, or to a case of force majeure.

ARTICLE 7. MODIFICATION TO THE GENERAL CONDITIONS OF SALE

The EPV reserves the right to modify the present General Conditions of Sale at any time. Any new version of these Conditions will be the subject of prior notification on the first page of the "Contact" section. In case of modification, the applicable General Conditions of Sale will be those in force on the day upon which the order is made.

ARTICLE 8. PERSONAL DATA

The Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles processes data with the objective of managing and monitoring orders and their delivery and payment and of managing customer relations.

The Customer must register prior to making an order or when making an order on the site. Data items marked with an asterisk are mandatory: in their absence, the Customer's request cannot be processed.

The information entered allows, where required, communication by email providing information about this offer and other commercial

operations by the online shop or about the programme, news and offers relating to the visit of the Palace of Versailles. In this context, the legal basis for processing the Customer's personal data is either contractual, when it involves the management of his/her order, or based on the Customer's consent when it involves his/her registration for the sending of information. The data will be conserved for three years (ten years for invoice-related data) and are intended for the Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles and its partners, where appropriate. In accordance with the "Information Technology and Liberties" law dated January 6 1978 (as amended) and European Regulation 2016/279 dated April 27th 2016, known as the "General Data Protection Regulation", the Customer has a right to access to and rectification, restriction, portability and erasure of his/her data. A Customer wishing to exercise these rights should send an email to the following address: donneespersonnelles@chateauversailles.fr, or a letter to the Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles - Information and Communication Directorate - RP834 - 78008 Versailles Cedex, accompanied by a copy of a proof of identity. Finally, the Customer has the right to make a complaint to the CNIL (French National Commission on Information Technology and Liberty), the controlling authority responsible for compliance with obligations in relation to the protection of personal data.

ARTICLE 9. MISCELLANEOUS

9.1. In the event that any of the terms in these General Conditions of Sale should be considered illegal or unenforceable by a decision of justice, the other provisions will remain in force.

9.2. In application of Articles 1366 et seq. of the French civil Code and, if applicable, Article L.110-3 of the French Commercial Code, the information provided on the Site or on the subscription form is

admissible between the parties. Information delivered by the EPV's computer systems is considered to have the validity accorded to an original, meaning a written paper document signed by hand.

9.3. Failure by the Customer to comply with the obligations that form part of the present General Conditions of Sale, and in particular in respect of any incident relating to the payment for an order, may lead to the cancellation of that order when it has been made via the subscription form or, for orders made using the Site, the suspension of access to the Site's services or the closure of the Customer's account depending on the gravity of the incident, without prejudice to any damages and interests that may be claimed by the EPV. As a consequence, the EPV reserves the right to refuse any further order from a Customer with whom such a dispute exists.

9.4. The intellectual property rights attached to the Products being sold are, and remain, the exclusive property of SAINT-LOUIS. With the exception of provisions to the contrary to the benefit of the EPV, all rights of exploitation are exclusively reserved to it. Under these conditions, no one is authorised to reproduce, exploit, disseminate or use for any reason whatsoever, even partially, the intellectual property rights of SAINT-LOUIS without its prior written agreement. The trademarks and logos SAINT-LOUIS and CHATEAU DE VERSAILLES are registered trademarks. As a consequence, any unauthorised reproduction will be considered to be a counterfeit.

ARTICLE 10. APPLICABLE LAW

The present General Conditions of Sale will be executed and interpreted in accordance with French law. In the event of any dispute, the Customer should initially contact the EPV in order to reach an amicable solution. In the absence of an amicable solution, the French courts alone will be competent.

DETACHABLE FORM FOR RETURNS (ARTICLE 5) OR TO EXERCISE THE RIGHT TO THE COOLING-OFF PERIOD (ARTICLE 4).

For the attention of: Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – Communication Directorate – 1, rue de l'indépendance américaine – 78008 Versailles – France

I hereby notify:

- My desire to return the undermentioned product in application of Article 5 and request

An exchange

A reimbursement

Reason for return:

.....

.....

my request to withdraw from the contract (Article 4) concerning the sale of the undermentioned goods:

«Galerie des rois» Set (Saint-Louis)

Quantity:

Ordered on:/...../.....

Received or collected on:/...../.....

Order number:

Customer name and address:

.....

User's address:

.....

Email address:

.....

Telephone number

For any request for reimbursement, please send details of your bank account (IBAN/BIC/name of bank/name of account-holder)

Date and signature:

The Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles processes data with the objective of managing and monitoring orders and their delivery and payment, and managing customer relations.

The Customer must register prior to making an order or when making an order on the site. Data items marked with an asterisk are mandatory: in their absence, the Customer's request cannot be processed.

The information entered allows, where required, communication by email providing information about this offer and other commercial operations by the online shop or about the programme, news and offers relating to the visit of the Palace of Versailles. In this context, the legal basis for processing the Customer's personal data is either contractual, when it involves the management of his/her order, or based on the Customer's consent when it involves his/her registration for the sending of information. The data will be conserved for three years (ten years for invoice-related data) and are intended for the Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles and its partners, where appropriate. In accordance with the "Information Technology and Liberties" law dated 6 January 1978 (as amended) and European Regulation 2016/279 dated 27 April 2016, known as the "General Data Protection Regulation", the Customer has a right to access to and rectification, restriction, portability and erasure of his/her data. A Customer wishing to exercise these rights must send an email to the following address: donneespersonnelles@chateauversailles.fr, or a letter to the Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles - Information and Communication Directorate - RP834 - 78008 Versailles Cedex, accompanied by a copy of a proof of identity. Finally, the Customer has the right to make a complaint to the CNIL (French National Commission on Information Technology and Liberty), the controlling authority responsible for compliance with obligations in relation to the protection of personal data.