

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOUSCRIPTION MODIFIÉES EN DATE DU 17 MAI 2016

La souscription était initialement organisée du 17 février au 17 mai 2016. L'EPV a souhaité la poursuivre jusqu'au 17 juin 2016 (23h59 pour toute commande via le Site / le cachet de la Poste faisant foi pour toute commande via les bons de souscription) dans la limite de 50 flacons disponibles. Les délais de livraison et de retrait originellement prévus (entre le 1er juillet le 1er août 2016) ne seront pas modifiés pour autant.

Les présentes conditions générales de vente de l'Etablissement 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 Parfum Guerlain « Le bouquet de la Reine » (ci-après le « Parfum ») 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 17 février et le 17 mai 2016 (le cachet de la Poste faisant foi). L'EPV ne pourra honorer toute commande envoyée après cette date.
- Sur le site Internet «www.bouquetdelareine.chateauversailles.fr» (ci-après dénommé le « Site ») entre le 17 février 2016 (minuit heure de Paris) et le 17 mai 2016) (23h59 heure de Paris). Les services du Site sont proposés à l'international, en langues française, anglaise et japonaise.

Tout Client peut joindre le service client :

1/ au numéro suivant : +33 (0)2 18 54 12 67 (Prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe / depuis les DOM-TOM et l'étranger, coût en fonction de l'opérateur)

Les horaires sont de 8h – 12h / 14h – 17h, du lundi au vendredi (hors jours fériés).

2/ à l'adresse mail suivante : bouquetdelareine@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 Parfum(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 l'un des points de vente suivant :

1. La Librairie des Princes (château de Versailles)
2. La boutique Guerlain, 68 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris

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.

c. Touche parfumée

Le Client a la possibilité de tester le parfum dans la Boutique Guerlain, 68 avenue des Champs-Élysées ou à la Librairie des Princes du château de Versailles. Il peut aussi demander à recevoir gratuitement à son domicile une touche parfumée via le formulaire dédié dans l'onglet « Contact » du site bouquetdelareine.chateauversailles.fr

Une seule touche parfumée sera envoyée par personne et par foyer.

d. Numérotation

Chaque flacon de Parfum commandé fera l'objet d'une numérotation. Guerlain et l'EPV attribueront un numéro à chaque Parfum sans que le Client ne puisse le choisir. La numérotation sera attribuée de façon aléatoire. Le Client prendra connaissance du numéro de son (ses) Parfum(s) à réception de celui-ci (ceux-ci).

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 Parfum à tout moment, mais les Parfums 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 Guerlain – Bouquet de la Reine
IBAN : FR76 1007 1780 0000 0010 0398 661 – BIC : TRPUFRP1
- Par carte bancaire au n° 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) :

1. A la Librairie des Princes (château de Versailles)
2. A la boutique Guerlain, 68 avenue des Champs Élysées, 75008 Paris

Dans le cas d'un dépôt dans l'un des deux points cités ci-dessous, le souscripteur 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 1348 du Code civil. 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 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 1348 du Code civil. 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, seuls la Trésorerie générale des Yvelines et MERCANET disposent 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 Parfum peut être livré au Client (frais de livraison énoncés ci-après)

2/Soit le Client peut prendre possession de son Parfum au sein du point de livraison choisi, à savoir :

- Boutique Guerlain, 68 avenue des Champs-Élysées, 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. Modalités, délais et frais de livraison

L'EPV livre les colis partout en France métropolitaine, dans les DOM-TOM, à Monaco, en Corse et à l'International. Les Parfums 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 ») ou TNT.

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

Le suivi des colis envoyés par TNT est indiqué sur le site www.tnt.fr

Les frais de livraison sont définis selon les critères suivants :

France Métropolitaine et Corse : 30€

Union Européenne : 80€

Autre : 110€

Les délais de livraison s'étendent du 1^{er} juillet 2016 au 1^{er} décembre 2016 au plus tard, les Parfums étant fabriqués uniquement sur commande des souscripteurs.

3.2. Retards de livraison

Conformément à l'article L138-2 du code de la consommation, si le Client n'a pas reçu sa commande dans le délai énoncé sur le bulletin de souscription ou dans le délai énoncé à l'étape « livraison » de sa commande, il peut alors se manifester auprès du service client au numéro suivant : +33 (0)2 18 54 12 67 (Prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe / depuis les DOM-TOM et l'étranger, coût en fonction de l'opérateur) ou à l'adresse mail suivante : bouquetdelareine@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) Parfums(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 au numéro suivant : +33 (0)2 18 54 12 67 (Prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe / depuis les DOM-TOM et l'étranger, coût en fonction de l'opérateur) ou à par mail (auquel sera joint un relevé d'identité bancaire) à l'adresse suivante : bouquetdelareine@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 Parfum dans les cas où le Client recevrait finalement le Parfum 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 L138-3 du code de la consommation, l'EPV remboursera le Client du prix du/des Parfum(s) commandé(s) et des frais de livraison au plus tard dans les 14 jours suivant l'annulation de la commande.

La somme versée par le Client 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.

3.3 Livraison effectuée

Pour mémoire l'article L138-4 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.

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.

3.4 Retrait en magasin

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

- Boutique Guerlain, 68 avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris dans un délai d'1 mois à compter de la date de mise à disposition de sa commande.
- Librairie des Princes – cour d'Honneur du château de Versailles dans un délai de 3 mois à compter de la date de mise à disposition de sa commande.

Le Client sera informé de la date de la disponibilité de sa commande dans l'un des deux points de retrait choisi 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 d'une pièce d'identité, de l'email ou du courrier de confirmation de sa commande ainsi que 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.

Article 4. Droit de rétractation

Les dispositions suivantes répondent aux conditions énoncées à l'article L121-17 du code de la consommation.

4.1. Périmètre

Conformément aux dispositions de l'article L 121-21 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 :
Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – DIC – RP834 -
78008 Versailles cedex – France
- soit via le formulaire dédié à cette démarche accessible :
 - à la fin des présentes conditions générales de vente
 - sur le site www.bouquetdelareine.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) Parfum(s), dans son (leur) emballage(s) d'origine, non ouvert(s), non utilisé(s) à l'adresse suivante : Daudin Services / Versailles – 628 avenue du Grain d'Or – 41350 Vineuil – France
Aucune demande de rétractation ne pourra être effectuée à la Librairie des Princes ou en boutique Guerlain. Pour toute demande, le Client devra contacter le service client du château de Versailles au numéro suivant : +33 (0)2 18 54 12 67 (Prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe / depuis les DOM-TOM et l'étranger, coût en fonction de l'opérateur) ou à par mail à l'adresse suivante : bouquetdelareine@chateauversailles.fr.

4.3. Remboursement

Le retour du(des) Parfums(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 recrédit du moyen de paiement utilisé lors de la commande.

En cas de retard de paiement, et conformément à l'article L121-21-4 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.211-4 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 au numéro suivant : +33 (0)2 18 54 12 67 (Prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe / depuis les DOM-TOM et l'étranger, coût en fonction de l'opérateur) ou à l'adresse mail suivante : bouquetdelareine@chateauversailles.fr ou via le formulaire dans l'onglet « contact » du site www.bouquetdelareine.chateauversailles.fr. Le/le(s) Parfum(s) devra(ont) ensuite être retourné(s), non consommé(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 :

Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – DIC – RP834 - 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 Guerlain.

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 au numéro suivant : +33 (0)2 18 54 12 67 (Prix d'une communication locale en France métropolitaine depuis un poste fixe / depuis les DOM-TOM et l'étranger, coût en fonction de l'opérateur) ou à l'adresse mail suivante : bouquetdelareine@chateauversailles.fr ou via le formulaire dans l'onglet « contact » du site www.bouquetdelareine.chateauversailles.fr. Le/le(s) Parfum(s) devra(ont) ensuite être retourné(s), non consommé(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 :

Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – DIC – RP834 - 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 Guerlain.

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 L121-19-4 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'Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles met en oeuvre un traitement de données ayant pour principales 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.

Elles sont destinées aux services internes de l'Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles, à ses prestataires et à ses partenaires.

Tout Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification et d'interrogation de ses données, pour motifs légitimes en se rendant sur le Site Internet via l'intitulé « Contacts » ou en contactant directement le service client, soit par téléphone (le numéro est indiqué en préambule), soit par courrier à l'adresse suivante :

Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles – DIC – RP834 -
78008 Versailles cedex – France

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 1316 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 sont et demeurent la propriété exclusive de GUERLAIN. 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 GUERLAIN, sans l'accord préalable et écrit de celle-ci. Les marques et logos de

GUERLAIN 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. A défaut, les tribunaux français seront seuls compétents.

&-----

Formulaire de retour (article 5) ou de rétractation (article 4) détachable.

A l'attention de :

**Etablissement Public du Château, du Musée et du Domaine National de Versailles – DIC –
RP834 - 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 :

Parfum « Le bouquet de la Reine » (Guerlain)

Quantité :

Commandé le :/...../.....

Reçu ou retiré le :/...../.....

Numéro de commande :

Nom et Adresse du Client :

.....
.....
.....

Adresse du (des) consommateur(s) :

.....
.....
.....Adres

se 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'Etablissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles en tant que responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion, le traitement et le suivi de l'exercice par ses clients de leur droit de rétractation. Les

données collectées via ce formulaire de rétractation sont obligatoires. A défaut, le traitement de votre demande pourrait être retardé. Ces informations sont destinées aux services internes de l'Établissement public du château, du musée et du domaine national de Versailles, à ses prestataires et à ses partenaires. Conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, les clients sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, d'interrogation, de rectification et d'opposition, pour motifs légitimes, au traitement de leurs données. Ces droits s'exercent par courrier accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé à l'adresse postale à l'adresse suivante : Daudin Services / Versailles – 628 avenue du Grain d'Or – 41350 Vineuil.