

# CONDICIONES GENERALES DE VENTA POR PROFESIONALES Y GRUPOS ESCOLARES

## ARTÍCULO 1: PREÁMBULO

Las presentes condiciones generales de venta se aplicarán a cualquier compra de billetes efectuada por una misma persona, de Billetes para un grupo de diez (10) personas, como mínimo, a la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, sociedad pública local con un capital de 8 965 623 euros, dont le siège social est sis au 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (Francia), inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 482 622 529 (en adelante, la "**SETE**"), a través del sitio Web disponible en la dirección <http://www.toureiffel.paris> o <https://ticketpro.toureiffel.paris> (en adelante, "**el Sitio Web**").

Se invita al cliente, tal como se define a continuación, a leer atentamente las Condiciones Generales de Venta que tienen como objetivo definir las relaciones contractuales entre el Cliente y la SETE, especialmente las condiciones aplicables a la compra de Billetes online, así como el Reglamento de Visita, tal como se define a continuación, que es aplicable a cualquier visita de la torre Eiffel.

La confirmación del pedido de un Billeto a través del Sitio Web conlleva la conclusión del contrato definitivo e implica la aceptación sin reserva por parte del Cliente de la totalidad de las Condiciones Generales de Venta que reconoce conocer con anterioridad a la validación de su compra.

Las Condiciones Generales de Venta aplicables son aquellas en vigor en el Sitio Web en la fecha de la compra del Billeto. La SETE se reserva el derecho a adaptar o modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Venta, en la máxima medida permitida por la ley.

Se aconseja la compra anticipada de Billetes con reserva de fecha y de horario de visita para preparar la visita de la torre Eiffel.

## ARTÍCULO 2: DEFINICIONES

Todos los términos definidos a continuación que comienzan con una mayúscula, ya sean utilizados en singular o en plural, se utilizan con el siguiente significado:

**"Billeto"**: designa el tique de subida que permite visitar la torre Eiffel, independientemente de su modo de entrega y su soporte, comprado por el Cliente en el Sitio Web. Las tarifas de los Billetes están disponibles en el Sitio Web.

**"Cliente"**: designa cualquier persona que efectúa una compra o una reserva de Billetes en el Sitio Web y acepta las Condiciones Generales de Venta según las modalidades previstas en el artículo 3.2 del presente documento.

**"Condiciones Generales de Venta"**: designa las presentes condiciones generales, que tienen por objeto definir las condiciones de compra y de utilización de los Billetes por parte del Cliente, e incluyen el Reglamento de Visita que se le adjunta.

**"Reglamento de visita"**: designa el reglamento de visita de la torre Eiffel que figura en Anexo I de las presentes que el Cliente se compromete a respetar.

**"Gran Cuenta"**: designa a cualquier persona jurídica que cumple las condiciones que le permiten beneficiarse de condiciones comerciales específicas para la compra de billetes de acceso a la torre Eiffel y que ha celebrado un contrato con la SETE con dicho fin.

## **ARTÍCULO 3: CONDICIONES DE COMPRA**

### **3.1 - MODALIDADES DE COMPRA**

El cliente debe crear una cuenta profesional declarando las informaciones de su estructura y de los compradores relacionados con esta estructura. Luego deberá enviar su contrato relleno y firmado con los documentos en relación a la confirmación de sus informaciones. Una vez que la cuenta está validada, tendrá acceso al sitio de venta de billetes.

El Cliente se compromete a no proporcionar ninguna información falsa o información de terceros durante la creación de su cuenta personal y cualquier compra online.

El Cliente escoge el número de Billetes deseados, la planta que desea visitar, el día y la hora de la visita, en función de la disponibilidad.

Los horarios disponibles son aquellos accesibles en el Sitio Web. Algunos tramos pueden estar completos y por lo tanto, no disponibles.

La recapitulación del pedido se muestra a la derecha de la página del Sitio Web.

El Cliente reconoce que la utilización de robots y de cualquier otro sistema automatizado para la compra de billetes puede perturbar gravemente el funcionamiento de la compra de billetes online y está estrictamente prohibida.

### **3.2 - MODALIDADES DE ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA**

Al hacer clic en "Validar" al final del proceso de pedido y al marcar la casilla "Acepto las Condiciones Generales de Venta", el Cliente declara conocer y aceptar, sin reservas, la totalidad de las Condiciones Generales de Venta.

### **3.3 - MODALIDADES DE PAGO**

El pago online se efectúa únicamente mediante tarjeta bancaria Visa o Mastercard.

Tras la verificación del pedido y la aceptación de las Condiciones Generales de Venta en las condiciones indicadas más arriba, el Cliente será redirigido hacia un servidor de pago seguro en el que efectuará el pago online del pedido mediante las referencias de su tarjeta bancaria, las cuales comprenden el número y la fecha de expiración de la tarjeta bancaria, así como el criptograma que figura en el reverso de la tarjeta.

El pedido, que constituye una oferta firme del Cliente, es registrado de manera definitiva cuando el Cliente haya aceptado las Condiciones Generales de Venta y haya validado su pago.

La cuenta bancaria del Cliente será cargada con el importe del pedido, en el momento de la validación final de la transacción. Se comunicará al Cliente un justificante de pago que se podrá imprimir a la finalización de la transacción.

En caso de rechazo de pago por parte del centro de pago, el pedido no será aceptado por la SETE y, en consecuencia, no se formalizará ningún contrato.

Cualquier pedido será firme y definitivo, y ninguna anulación o modificación por parte del Cliente será posible una vez confirmado el pago.

A la finalización de su pedido, y una vez confirmado el pago, el Cliente recibirá un e-mail de confirmación de compra.

Dicho e-mail no tiene valor de Billete. Puede valer como prueba de la compra del Billete, el cual será entregado según las condiciones previstas en el artículo 4.3 "Entrega de los Billetes" a continuación.

### **3.4 - ESTATUS «GRAN CUENTA»**

El Cliente podrá solicitar en todo momento a la SETE el derecho a beneficiarse del estatus de Gran Cuenta.

Las condiciones para acceder al estatus de Gran Cuenta y las condiciones comerciales de compra de billetes reservadas a las Grandes Cuentas figuran en el Anexo 2 de las presentes.

## **Artículo 4 – Billetes**

### **4.1 - RESTRICCIONES DE USO DEL BILLETE**

El Billete será válido exclusivamente para la planta, la fecha y el tramo horario indicados en el mismo.

El Billete no podrá ser devuelto, ni cambiado ni reembolsado, bajo reserva de las estipulaciones previstas en el artículo 5 de las presentes Condiciones Generales de Venta.

El Billete es personal e intransferible, no se puede revender a un tercero, a no ser en el marco de una actividad profesional declarada como tal ante un organismo nacional oficial (Registro Mercantil) y relacionada con la producción de una industria turística (véase la nomenclatura OMT). Además, un Cliente que revenda un Billete deberá informar obligatoriamente a su comprador que él es el revendedor y que se hace responsable de cualquier reclamación.

En este sentido, la SETE se reserva el derecho a solicitar la presentación de un documento de identidad válido y podrá rechazar el acceso a la torre Eiffel a cualquier portador de un Billete que haya podido ser adquirido de manera ilícita.

### **4.2 - PRECIO DE LOS BILLETES**

El precio de los Billetes se indica en euros y sólo se podrá abonar en dicha moneda. Los precios mencionados incluyen todos los impuestos, salvo la participación en los gastos de tratamiento y de expedición, si proceden.

La tarifa aplicable es aquella en vigor en la fecha de la compra. Dicha tarifa está disponible en el Sitio Web.

### **4.3 - ENTREGA DE LOS BILLETES (E-TICKET)**

La impresión de la página de confirmación o del e-mail enviado por la SETE al Cliente no constituye un Billeto. Dicho documento no podrá servir en ningún caso como Billeto ni permitirá el acceso a la torre Eiffel.

Los Billetes a imprimir en el domicilio estarán disponibles y podrán ser impresos por el Cliente hasta la fecha de la visita reservada por el Cliente haciendo clic en el enlace que figura en el e-mail de confirmación o en la cuenta personal del Cliente accesible desde el Sitio Web.

Para ser válido, el E-Ticket deberá estar impreso en un (1) ejemplar en papel blanco A4, virgen por las dos caras, a partir de una impresora de inyección de tinta o láser. No se aceptará ningún otro soporte, como un soporte electrónico.

Cada Billeto irá provisto de un código de barras que permitirá el acceso a la torre Eiffel.

Es necesaria una buena calidad de impresión. Los Billetes impresos parcialmente, mojados, dañados o ilegibles no serán aceptados y serán considerados no válidos. En caso de incidente o de mala calidad de impresión, el Cliente deberá realizar de nuevo la impresión de su Billeto. Para verificar la buena calidad de impresión, el Cliente debe asegurarse de que las informaciones inscritas en el Billeto así como el código de barras son perfectamente legibles.

En caso de pérdida o de robo de un E-Ticket o de un duplicado de un E-Ticket, sólo la primera persona que presente dicho Billeto será considerada la portadora legítima del Billeto y podrá acceder a la torre Eiffel. La SETE podrá solicitar un documento de identidad válido durante el control de los Billetes.

### **ARTÍCULO 5 : ANULACIÓN – REEMBOLSO**

La venta de Billetes de entrada para un monumento es comparable a una venta de actividades de ocio. Por consiguiente, de conformidad con el artículo L. 221-28 12° del Código del consumo, los Billetes no son objeto de derecho de retractación. Cualquier compra de un Billeto es definitiva y no podrá dar lugar a retractación por parte del Cliente.

Cualquier Billeto comprado no podrá ser ni devuelto, ni reembolsado, incluso en caso de pérdida o de robo o de olvido durante la visita. No se podrá entregar al Cliente ningún duplicado.

La SETE podrá verse obligada a restringir o a anular la visita de la torre Eiffel.

Para los clientes con billete fechado, en caso de avería que requiera inmovilizar al menos un ascensor, la SETE se reserva el derecho de anular los billetes fechados para los intervalos horarios afectados por este evento, siendo la SETE la única que puede tomar estas decisiones. El reembolso se efectuará por devolución a la tarjeta de crédito utilizada para la compra del billete en línea.

Si por una causa de fuerza mayor, la dirección de la SETE se viese obligada a restringir por un período de más de dos (2) horas consecutivas el acceso al monumento o a una parte del mismo, sólo el importe correspondiente a la limitación de acceso como consecuencia de dicha restricción podría dar lugar a un reembolso. Si la restricción de acceso está asociada a una decisión de las autoridades públicas, no se tomará en cuenta ninguna solicitud de reembolso.

Por ejemplo, en caso de interrupción del acceso a la cima de la torre Eiffel, sólo el importe correspondiente a la diferencia entre el precio del "Billetes cima" y el precio del "Billetes 2ª planta" podrá dar lugar a reembolso, permaneciendo abiertas a la visita las plantas 1ª y 2ª.

Una ficha de contacto será entregada en la torre Eiffel durante las restricciones de acceso (también se podrá acceder a la misma y descargarla en el Sitio Web en la dirección <http://www.tou Eiffel.paris/>). El Cliente deberá enviar dicha ficha de contacto cumplimentada, acompañada de los Billetes no utilizados en un plazo máximo de un (1) mes después de la fecha de la visita. No se tomará en cuenta ninguna solicitud de reembolso más allá de dicho plazo, en la máxima medida permitida por la ley.

Ningún reembolso será efectuado in situ. No se efectuará ningún reembolso o cambio en caso de retraso o imposibilidad de acceso al ascensor debido al retraso del Cliente o en caso de retraso imputable a la explotación del monumento o en caso de condiciones de visibilidad desfavorables desde una cualquiera de las plantas del monumento.

La SETE no será considerada responsable en caso de acontecimiento de fuerza mayor que perturbe la buena marcha de la visita del monumento, y que ocasione, llegado el caso, su cierre total o parcial al público, tales como condiciones meteorológicas desfavorables (escarcha, viento, nieve, etc.) o una decisión de las autoridades públicas.

## **Artículo 6 - CONDICIONES DE ACCESO AL MONUMENTO**

### **6.1 - ACOGIDA Y MODALIDADES DE LA VISITA**

Los visitantes deberán presentarse en el punto de recepción de visitantes situado delante del pilar en explotación a más tardar a la hora indicada en el Billete. El acceso se realizará por orden de llegada de los visitantes en posesión de un Billete para el intervalo horario en curso.

La fecha y la hora que figuran en el Billete corresponden al momento del paso de los visitantes por el control de seguridad situado al pie del monumento, antes del embarque en el 1º ascensor. El horario indicado no se aplicará en ningún caso a la subida a la cima, para la que es necesario un cambio de ascensor en la 2ª planta. En caso de afluencia, es posible que se produzca un tiempo de espera.

En caso de presentarse pasada la hora indicada en el Billete, los visitantes retrasados sólo entrarán si el límite máximo de visitantes en el tramo horario siguiente no se ha alcanzado. Los visitantes retrasados accederán al ascensor en función de la afluencia, dándose prioridad a los Clientes que hayan respetado sus horarios de paso.

Se aclara que en caso de fuerza mayor o de retraso imputable a la explotación del monumento, los visitantes con reserva accederán al ascensor en el orden de las reservas.

### **6.2 - CONTROL DE LOS BILLETES**

Sólo el Billeto con código de barras (E-Ticket impreso o Billeto físico) es válido para acceder al monumento,

El Grupo debe estar obligatoriamente supervisado por un Responsable de Grupo. El Grupo completo (es decir, el conjunto de los miembros del Grupo), acompañado de un Responsable de Grupo, debe presentarse a la visita. La SETE se reserva el derecho a rechazar el acceso al monumento a cualquier Grupo incompleto y/o no acompañado de un Responsable de Grupo.

Todos los Billetes serán controlados sistemáticamente al pie del monumento. Este control se efectuará bajo la forma de una lectura del código de barras reproducido en el Billeto en papel (E-Ticket impreso o Billeto físico) y de la presentación del justificante de tarifa reducida (si procede) y/o de un documento de identidad válido. La SETE se reserva el derecho a rechazar el acceso al monumento a cualquier portador de un Billeto adquirido por el Cliente que no satisfaga las medidas de control.

La SETE se reserva el derecho a rechazar el acceso al monumento a cualquier portador de un Billeto adquirido de manera ilícita (especialmente, adquirido a un tercero no autorizado a revender el Billeto).

## **ARTÍCULO 7 - RESPONSABILIDAD**

La visita del monumento se efectuará bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente así como de los miembros del Grupo y del Responsable de Grupo.

La SETE no podrá ser considerada responsable de los daños imprevisibles y/o indirectos sufridos por el Cliente y/o los miembros del Grupo y/o el Responsable de Grupo, tales como, sin que esta lista sea limitativa, un lucro cesante, una pérdida de oportunidad, una pérdida de ingresos, de clientes, de datos, cualquier perjuicio financiero o comercial, cualquier problema comercial o cualquier perjuicio inmaterial.

La SETE no verá comprometida su responsabilidad si la inexecución o la mala ejecución de sus obligaciones en virtud de las Condiciones Generales de Venta es imputable (i) al Cliente, o (ii) al hecho, imprevisible e insuperable, de un tercero ajeno al contrato (tal como un miembro del Grupo o el Responsable de Grupo) o (iii) a un caso de fuerza mayor.

En cualquier caso, la SETE no deberá ser considerada responsable en caso de mala visibilidad en la cima del monumento.

La SETE no está en condiciones de garantizar al Cliente que el Sitio Web responda exactamente a sus expectativas o que no se producirá ningún error en el transcurso de la utilización del Sitio Web.

El Sitio Web está accesible 7 días a la semana y 24 horas al día, bajo reserva de su cierre por mantenimiento o reparación o en caso de fuerza mayor o de cualquier acontecimiento que escape al control de la SETE. La responsabilidad de la SETE no se verá comprometida en caso de pérdida o daño sufrido por el Cliente o por cualquier tercero tras un fallo (i) de acceso al Sitio Web, (ii) de la red de Internet, (iii) de los medios de telecomunicación y (iv), en general, debido a un acontecimiento de fuerza mayor, tal como define la jurisprudencia de los tribunales franceses, durante una visita al Sitio Web o cuando pase un pedido.

La responsabilidad de la SETE no podrá quedar comprometida por un daño resultante de la utilización de la red Internet, tales como pérdidas de datos, intrusión, virus o rotura del servicio.

La SETE no podrá ser considerada responsable del uso no conforme del Sitio Web y/o del servicio de venta de Billetes online por parte del Cliente o por cualquier otro tercero. En el caso de que se busque la responsabilidad de la SETE debido a un incumplimiento del Cliente de una cualquiera de las estipulaciones de las Condiciones Generales de Venta, la SETE podrá apelar al Cliente en garantía.

El Cliente es el único responsable de su elección de pedir el Billete y de las modalidades de entrega del Billete. En consecuencia, la SETE no debe ser considerada responsable de ninguna disfunción asociada a un problema de compatibilidad entre el E-Ticket y el entorno informático del Cliente.

## **ARTÍCULO 8 - PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Sitio Web así como también todos los elementos que lo componen (tales como, especialmente, logotipos, marcas, nombres de dominio, títulos, imágenes u otros contenidos puestos a disposición por la SETE) son propiedad de la SETE o han sido objeto de una autorización previa de terceros.

## **ARTÍCULO 9 - PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Con el fin de tratar los pedidos y ofrecer sus servicios, la SETE se ve obligada a efectuar un tratamiento de los datos personales relativos al Cliente que son recopilados con motivo de su inscripción en el Sitio Web y/o de cualquier solicitud de Billetes. Los datos personales del Cliente pueden ser utilizados también con fines de información y de prospección comercial por parte de la SETE (por ejemplo, envío de correos electrónicos o postales para informarle de cambios en las condiciones tarifarias, de ofertas promocionales en curso o de eventos excepcionales organizados por la SETE) para ofrecerle productos y servicios en asociación con la torre Eiffel.

Los datos personales identificados como obligatorios son imperativos para tratar los pedidos y ofrecer los servicios online. Si el Cliente no cumplimenta los campos identificados como obligatorios, la SETE no podrá tratar los pedidos ni proporcionar los servicios. En particular, la SETE no podrá ponerse en contacto con el Cliente en caso de anulación o de modificación de fecha, de horario o de planta de la visita para la que se han comprado los Billetes, cuando esto es posible.

Los datos serán conservados en la cuenta personal del Cliente disponible en el Sitio Web, para permitir llevar a buen puerto y facilitar cada transacción desde el Sitio Web.

De conformidad con la ley Informática y de Libertades del 6 de enero de 1978, el Cliente dispone de derecho de acceso, de modificación y de rectificación de los datos que le conciernen, así como también de derecho de oposición por motivos legítimos, que podrá ejercer poniéndose en contacto con la SETE en la siguiente dirección: Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, Dirección de Clientes, 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris, indicando su nombre y apellido, dirección, y si es posible el último número de pedido.

## **ARTÍCULO 10 - RESCISIÓN DE CUENTA**

El Cliente podrá rescindir su cuenta personal en cualquier momento conectándose a su espacio personal para formular su solicitud.

La SETE se reserva el derecho a rescindir la cuenta personal del Cliente de pleno derecho, sin aviso previo, sin formalidad judicial y sin indemnizaciones, por correo electrónico o por simple correo postal en los casos siguientes:

- utilización del servicio de venta de Billetes o del Sitio Web contrario al orden público y a las buenas costumbres;
- violación de los derechos de propiedad intelectual de la SETE y/o de los derechos de un tercero;
- acto que afecte al funcionamiento del servicio de venta de Billetes online o del Sitio Web;
- pérdida, desviación o utilización no autorizada o fraudulenta del identificador y de la contraseña;
- cualquier otro incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud de las Condiciones Generales de Venta.

La SETE no podrá, en ningún caso, ser considerada responsable frente al cliente o frente a terceros por la rescisión de una cuenta personal producida en las condiciones previstas en el presente artículo.

La cuenta personal del Cliente será cerrada.

## **ARTÍCULO 11 - VARIOS**

### **11.1 - ARCHIVO ELECTRÓNICO DE LOS CONTRATOS Y VALOR PROBATORIO**

La SETE archivará los pedidos cuyo importe sea superior a ciento veinte (120) euros, así como también los recibos de pago o facturas, en un soporte fiable y duradero que constituya una copia fiel.

La SETE conservará dichos soportes durante un plazo de diez (10) años, a partir de la conclusión del contrato o de la entrega del Billeto si ésta no se efectúa inmediatamente. La SETE se compromete a garantizar el acceso a los mismos en cualquier momento al Cliente y a comunicarle una copia de las Condiciones Generales de Venta, si éste lo solicita a la SETE mediante escrito a la dirección que figura en el artículo 11.6 del presente documento.

Los registros informatizados de la SETE serán considerados por las partes como prueba de las comunicaciones, pedidos, pagos y transacciones realizadas entre ellas.

El Cliente acepta que toda la correspondencia y/o comunicaciones y/o transmisiones de información que tengan lugar con la SETE por vía electrónica se consideren que tienen la misma fuerza probatoria que un escrito en soporte papel.

### **11.2 - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



Para cualquier información o pregunta durante el proceso de pedido, el Cliente podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Profesionales de la SETE:

- por teléfono: al +33 8 92 700 016 (coste de la llamada 0,35 €, todo incluido, por minuto, desde una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 12:30 h, excluidos días de fiesta;
- por e-mail: [professionnels@toureiffel.fr](mailto:professionnels@toureiffel.fr).

### **11.3 - SEGUIMIENTO DEL PEDIDO**

Para cualquier información o pregunta relativa a una compra ya realizada o para efectuar una reclamación, el Cliente podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la SETE provisto del número de pedido:

- por teléfono: al +339 69 36 72 48 (precio de una llamada local hacia una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 12:30h, excluidos días de fiesta;
- por e-mail: [professionnels@toureiffel.fr](mailto:professionnels@toureiffel.fr) o haciendo clic en el siguiente enlace "Contáctenos por e-mail".

### **11.4 - NULIDAD**

Si una cualquiera de las estipulaciones de las Condiciones Generales de Venta resultase ser nula con respecto a una regla de derecho en vigor o una decisión judicial que sea firme, entonces se consideraría no escrita, sin conllevar, por lo tanto, la nulidad del contrato ni alterar la validez del resto de disposiciones.

### **11.5 – LEGISLACIÓN APLICABLE – LITIGIOS**

Las Condiciones Generales de Venta están sometidas a la legislación francesa.

En caso de reclamación, el Cliente deberá, en primer lugar, dirigirse al servicio de atención al cliente cuyos datos figuran en el artículo 11.3 de las Condiciones Generales de Venta.

El Cliente consumidor que resida en Francia o en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de su compra podrá recurrir gratuitamente a un mediador de consumo con el fin de resolver amistosamente cualquier litigio contractual que le enfrente a la SETE en el marco del presente documento, en las condiciones previstas en los artículos L. 151-I y siguientes y R. 152-I y siguientes del Código de Consumo. Con este fin, la SETE garantizará al Cliente el recurso efectivo a un dispositivo de mediación de consumo.

Los datos del mediador de consumo del que depende la SETE son los siguientes:

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80.303

75 823 Paris Cedex 17

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

El Cliente consumidor que resida en Francia o en otro Estado miembro de la Unión europea en el momento de su compra online podrá consultar también la plataforma europea de resolución online de litigios (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>) y recurrir a la misma con el fin de resolver amistosamente cualquier litigio contractual que pudiera enfrentarle a la SETE en el marco del presente documento.

Finalmente, el Cliente consumidor, que resida en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de su compra, podrá consultar el sitio Web de la comisión de evaluación y control de la mediación de consumo (<http://www.mediationconso.fr/>) para beneficiarse de la asistencia y de las informaciones necesarias para ser orientado hacia la entidad de resolución extrajudicial de litigios de consumo competente en otro Estado miembro.

Cualquier acción judicial será competencia de los tribunales de derecho común.

## **I 1.6 - ELECCIÓN DE DOMICILIO**

Para la ejecución del presente documento y de los actos que sean su continuación o consecuencia, las partes eligen como domicilio, a saber:

Para la SETE: Société d'Exploitation de la Tour Eiffel – 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (Francia)

Para el Cliente: En la dirección indicada por él durante el pedido.

\* \* \*

## **ANEXO I - REGLAMENTO DE VISITA DE LA TORRE EIFFEL**

El presente reglamento, elaborado por la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, sociedad pública local con un capital de 8 965 623 euros, dont le siège social est sis au 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (Francia), inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 482 622 529 (en adelante denominada la "**SETE**"), sociedad encargada de la explotación por cuenta del Municipio de París, propietario del monumento, se aplicará a los visitantes de la torre Eiffel y a los clientes de los restaurantes, a las personas y organismos autorizados a utilizar determinados locales para reuniones, recepciones o ceremonias diversas, así como a cualquier persona ajena a la SETE presente en el monumento por motivos profesionales.

**LA TORRE EIFFEL ES UN MONUMENTO NO FUMADOR**

### **I/ ACCESO AL MONUMENTO**

#### **Artículo 1:**

La torre Eiffel permanece abierta todos los días del año de 09:30 a 23:45 h (de 09:00 a 00:45 h. en período estival). La venta de Billetes se suspende 45 minutos antes del cierre del monumento. Última subida a la cima a las 22:30 h (23:00 h en período estival), salvo cierre anticipado debido a la fuerte afluencia. Las medidas de evacuación de las plantas comienzan entre 45 y 30 minutos antes del cierre. Estos horarios pueden ser modificados sin aviso previo

por la SETE especialmente en caso de un acontecimiento excepcional, condiciones meteorológicas desfavorables, fuerte afluencia, o en caso de fuerza mayor.

#### **Artículo 2:**

La entrada y la circulación en el monumento durante las horas de apertura al público están subordinadas a la posesión de una entrada: E-Ticket, M-Ticket, Billetes físico o tarjeta entregados por la SETE, y en curso de validez.

#### **Artículo 3:**

El tipo de Billete comprado determina las condiciones de acceso al monumento: ya sea por ascensor, o por la escalera. Cada Billete sólo da derecho a una única entrada y debe ser conservado hasta el final de la visita. Cualquier salida es definitiva.

#### **Artículo 4:**

Sentido de la visita: si se visitan varias plantas, el comienzo del recorrido será la planta más elevada. Las personas provistas de "Billetes de cima" cambiarán de ascensor en la 2ª planta. En el descenso, los visitantes tendrán la posibilidad de visitar el resto de plantas.

#### **Artículo 5:**

Si por una causa de fuerza mayor, la SETE se viese obligada a restringir el acceso al monumento o a una parte del mismo por un período de más de dos (2) horas consecutivas, sólo el importe correspondiente a la limitación de acceso como consecuencia de dicha restricción podría dar lugar a un reembolso. Si la restricción de acceso está asociada a una decisión de las autoridades públicas, no se tomará en cuenta ninguna solicitud de reembolso.

### **II/ COMPRA, ENTREGA Y VALIDEZ DE LOS BILLETES**

#### **Artículo 6:**

Los Billetes vendidos en las cajas del monumento son para entrada inmediata. La fecha y la hora de emisión se indican en el Billete: esta mención sirve de referencia para autorizar el acceso al monumento.

#### **Artículo 7:**

El precio está estipulado en euros, todo incluido, y sólo se podrá abonar en dicha moneda.

#### **Artículo 8:**

La tarifa aplicable es aquella en vigor en la fecha de adquisición del Billete. La tarifa se muestra en las cajas del monumento, así como también en el Sitio Web de la torre Eiffel (<http://www.tou Eiffel.paris/>, <https://ticket.tou Eiffel.fr> o <https://ticketpro.tou Eiffel.paris/login>).

Para beneficiarse de determinadas ventajas o tarifas reducidas, se podrá solicitar la presentación de un justificante en la caja.

### **Artículo 9:**

En las cajas del monumento, el pago de uno o varios Billetes podrá hacerse en metálico, con tarjeta de crédito, con cheque bancario o postal, con Eurocheque, con Cheque Vacaciones. Se entregará un recibo de pago si se solicita en la caja durante la liquidación.

### **Artículo 10:**

El Billeto será válido exclusivamente para el período o eventualmente para la hora indicada en el mismo. No podrá ser devuelto, ni reembolsado, ni

cambiado. Los Billetes no podrán ser revendidos a un tercero. No obstante, cuando la persona que haya comprado los billetes tenga la calidad de profesional del turismo, los Billetes podrán ser revendidos a sus propios clientes en el marco de visitas organizadas. En cualquier caso, un Billeto no podrá ser revendido a un visitante individual ni fuera del marco de una visita guiada o acompañada en Grupo, cuando haya sido adquirido según las condiciones de «Grupos», salvo autorización específica de la SETE. Además, un Cliente que revenda un Billeto deberá informar obligatoriamente a su comprador que él es el revendedor y que se hace responsable de cualquier reclamación.

La SETE se reserva el derecho a rechazar el acceso al monumento a cualquier portador de un Billeto adquirido de manera ilícita (especialmente, adquirido a un tercero no autorizado a revender el Billeto): estos Billetes serán incautados sin contrapartida

### **Artículo 11:**

En caso de pérdida o de robo, los Billetes no serán reembolsados y no se proporcionará ningún duplicado.

### **Artículo 12:**

La SETE no será declarada responsable en caso de acontecimiento de fuerza mayor que perturbe la buena marcha de la visita del monumento, y que ocasione, llegado el caso, su cierre total o parcial al público, tales como condiciones meteorológicas desfavorables (escarcha, viento, nieve, etc.) o una decisión de las autoridades públicas.

## **III/ RESTRICCIONES DE ACCESO Y COMPORTAMIENTO DE LOS VISITANTES**

### **Artículo 13:**

En caso de reserva en el restaurante situado en la 1ª planta, o de participación en un evento organizado en la sala Gustave Eiffel, el acceso a los ascensores se realizará por la fila reservada en el restaurante y en la sala Gustave Eiffel. La eventual visita de las plantas superiores de la torre Eiffel deberá ser efectuada, en principio, antes de la comida o del cóctel con el fin de que la parada en la 1ª planta se haga en el descenso.

### **Artículo 14:**

El acceso y la circulación en todo el espacio de la torre Eiffel abierto al público están sometidos también a las prescripciones de los artículos 18 a 23, a continuación. El personal de la SETE está autorizado a prohibir el acceso o a hacer salir a cualquier visitante que no respete estas prescripciones, y todo ello sin indemnización.

### **Artículo 15:**

Se prohíbe introducir en los espacios abiertos al público objetos que, por su destino o por sus características, presenten un riesgo para la seguridad de las personas, de las instalaciones o del monumento, y especialmente:

- \* armas y municiones,
- \* sustancias explosivas, inflamables o volátiles,
- \* armas blancas susceptibles de constituir un arma peligrosa para la seguridad del público o del personal,
- \* herramientas (especialmente, cúter, destornillador, alicates, etc.),
- \* cualquier objeto excesivamente pesado, voluminoso o nauseabundo,
- \* los paquetes o equipaje con dimensiones excesivas,
- \* cualquier material de escalada, de salto (especialmente puenting o paracaídas), así como también cualquier material de propaganda de cualquier tipo,
- \* los cochecitos de niños no plegables,
- \* los animales, con la excepción de aquellos útiles para el acompañamiento de personas reconocidas como discapacitadas,
- \* los vasos y botellas de cristal, las latas de bebidas,
- \* una cantidad de bebida o de alimento excesivas (que se deja a la valoración de los agentes de acogida).

Se pone a disposición de los visitantes un gálibo en cuatro puntos del patio, y en el control de seguridad antes de la entrada al monumento. Atención, la torre Eiffel no dispone de consignas de equipaje ni guardarropa. Cualquier objeto no aceptado en el monumento y depositado en una papelera será considerado como perdido.

### **Artículo 16:**

Se exige a los visitantes una actitud correcta, tanto frente al personal de la torre Eiffel como ante el resto de visitantes, y se prohíbe expresamente:

- \* andar descalzo,
- \* circular de manera susceptible de atentar contra el orden público,

- \* tumbarse en los bancos,
- \* manifestarse y desplegar pancartas.

### **Artículo 17:**

En aplicación del decreto municipal del 15 de febrero de 2010, aparecido en el Boletín Municipal Oficial de la Ciudad de París el 26 de febrero de 2010, se prohíbe:

- \* escalar la torre Eiffel independientemente del sitio e independientemente del medio,
- \* efectuar saltos desde la torre Eiffel independientemente del sitio e independientemente del medio,
- \* arrojar objetos de cualquier tipo desde el monumento.

En el suelo, como en el monumento, se prohíbe, salvo acuerdo previo por escrito de la SETE, efectuar cualquier acción susceptible de atentar contra la seguridad de las personas y de los bienes, y contra las buenas condiciones de visita, y especialmente:

- \* franquear las barreras y dispositivos destinados a contener al público,
- \* penetrar en las zonas no abiertas al público (espacios del personal, locales técnicos, escaleras cerradas, así como cualquier zona que lleve la mención "prohibido el paso"),
- \* desplegar pancartas de cualquier tipo,
- \* manifestarse,
- \* lanzar luces de Bengala o similares,
- \* organizar picnics colectivos,
- \* efectuar inscripciones o grafitis de cualquier tipo,
- \* realizar carreras, deslizamientos, estampidas o escaladas,
- \* utilizar patines o patinetes,
- \* entorpecer la circulación del público y obstaculizar los pasos y salidas, especialmente sentándose en las escaleras,
- \* fumar, comer o beber fuera de los lugares dedicados para ello,
- \* tirar al suelo papeles o basura, pegar chicles,
- \* escupir en el suelo o por encima de las barandillas,
- \* abandonar, incluso unos instantes, objetos personales,

- \* dejar a los niños sin vigilancia,
- \* llevar un niño a hombros,
- \* manipular sin motivo la alarma contra incendios o los medios de socorro (extintor, columna húmeda, etc.),
- \* pedir limosna,
- \* realizar cualquier tipo de comercio, publicidad, propaganda o captación de clientes.

#### **Artículo 18:**

Por motivos de seguridad, la cima no es accesible para personas en silla de ruedas y para personas con movilidad reducida. Por otro lado, el acceso a la cima que puede generar sensaciones de vértigo y problemas de percepción, se desaconseja a las personas sensibles a sufrirlas.

#### **Artículo 19:**

Las personas no autónomas y los niños menores de 12 años deben ir acompañados de una persona mayor autónoma.

#### **Artículo 20:**

La SETE podrá rechazar el acceso al monumento a cualquier persona cuya actitud, comportamiento o aspecto se considere susceptible de crear un problema en el interior del monumento o de entorpecer la visita.

### **IV/ PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS Y LOS BIENES**

#### **Artículo 21:**

Al estar clasificada la torre Eiffel como "establecimiento que recibe público"(ERP), la adquisición de un Billeto conlleva para su portador la

aceptación de las recomendaciones de seguridad propias del edificio y la obligación de adaptarse a cualquier control que el personal habilitado del monumento pueda ser llevado a formular en los campos de la seguridad y la protección.

#### **Artículo 22:**

Los visitantes deben abstenerse de cualquier acto susceptible de amenazar la seguridad de las personas y los bienes.

#### **Artículo 23:**

Los controles de seguridad se efectúan antes de la entrada en la torre Eiffel. Los visitantes, provistos con sus Billetes, deben colocarse delante de la zona de espera correspondiente a su horario de reserva con el fin de permitir el control de seguridad. Por motivos de seguridad o

de protección, se pide a los visitantes que abran sus bolsos y paquetes y que los presenten o informen de su contenido a la entrada o a la salida del monumento, como en cualquier lugar en el sitio a solicitud del personal o de los agentes de seguridad.

#### **Artículo 24:**

El rechazo a obedecer las disposiciones impuestas durante los controles de seguridad, los problemas y molestias impuestos a otros visitantes, o los ataques a la integridad del monumento y de sus instalaciones conllevan la prohibición de acceso o la expulsión inmediata del monumento sin indemnización.

#### **Artículo 25:**

Los objetos abandonados que parezcan presentar un peligro para la seguridad del monumento podrán ser destruidos sin demora ni aviso previo por los servicios competentes.

#### **Artículo 26:**

El conjunto del sitio de la torre Eiffel está bajo vídeo vigilancia y las imágenes se graban y conservan durante treinta (30) días. De conformidad con la ley n° 95-73 del 21 de enero de 1995, cualquier persona interesada podrá, según las condiciones definidas por la ley, tener acceso a las grabaciones que le conciernan.

#### **Artículo 27:**

Se pide que se señale a un agente de acogida cualquier accidente, malestar de una persona, así como también cualquier acontecimiento anormal, o presencia de objeto o de bolso dejado sin vigilancia.

Si entre los visitantes, un médico, un enfermero o un socorrista intervienen, deberán presentar su tarjeta profesional al agente de acogida y permanecer al lado del enfermo o del accidentado hasta su evacuación; se le invitará a dejar su nombre y dirección al personal presente en el lugar.

#### **Artículo 28:**

En presencia de un inicio de incendio, deberá observarse la máxima calma. Se solicita señalar el siniestro inmediatamente:

\* verbalmente a un agente de acogida o a cualquier miembro del personal presente en el sitio,

\* mediante la utilización de las alarmas contra incendios en los espacios y conectadas con el puesto central contra incendios.

Si es necesaria la evacuación total o parcial del edificio, se procederá con orden y disciplina bajo la dirección del personal, de conformidad con las recomendaciones recibidas.

#### **Artículo 29:**



Si es necesaria la evacuación total o parcial del edificio, se procederá con orden y disciplina bajo la dirección del personal, de conformidad con las recomendaciones recibidas. Artículo 29: De conformidad con el artículo 223-6 del Código penal (no asistir a una persona en peligro), todo el mundo está obligado a prestar auxilio al personal cuando se requiera el concurso de los visitantes.

### **Artículo 30:**

En caso de afluencia excesiva, de problemas de huelga o de cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de las personas y de los bienes, se podrá proceder al cierre total o parcial del monumento en cualquier momento del día o a la modificación de los horarios de apertura.

### **Artículo 31:**

La responsabilidad de la sociedad no debe ser comprometida en caso de:

\* robo (pickpockets), pérdida o daño de cualquier naturaleza, durante la visita,

\* avería o puesta fuera de servicio de los medios de ascenso o de los equipamientos técnicos,

\* limitación de acceso a determinadas zonas o cierre parcial del monumento, por decisión de la dirección de la SETE o por decisión de cualquier autoridad administrativa o pública autorizada por motivos de seguridad, de mantenimiento, de fuerte afluencia o de condiciones meteorológicas desfavorables.

### **Artículo 32:**

Cualquier niño extraviado será confiado a un agente de acogida que le conducirá a la recepción de la SETE situada en el pilar norte, o al puesto de policía situado al pie del pilar sur de la torre Eiffel.

## **V/ TOMAS, GRABACIONES, ENCUESTAS, PARA USO PROFESIONAL**

### **Artículo 33:**

Cualquier grabación profesional de audio y/o visual de las que el personal y el público pudieran ser objeto necesitará, además del acuerdo formal de la SETE, el acuerdo de los interesados. La SETE declina cualquier responsabilidad frente a terceros en caso de infracción de estas disposiciones.

### **Artículo 34:**

Sin perjuicio de las disposiciones del artículo precedente, la fotografía profesional, el rodaje de películas, la grabación de emisiones radiofónicas y de televisión están sometidas a reglas particulares.

Deben ser objeto de una solicitud previa formulada por escrito y dirigida a la SETE.

La autorización escrita debe ser presentada durante cualquier control sobre el monumento.

### **Artículo 35:**

Cualquier encuesta, cualquier sondeo de opinión a los visitantes debe ser sometido a una autorización previa por escrito de la SETE.

## **VII/ OBJETOS ENCONTRADOS**

### **Artículo 36:**

Se invita a los visitantes a verificar que ningún efecto personal ha sido olvidado en el sitio. Las declaraciones de pérdida o de olvido deben ser registradas en la recepción de la SETE situada en el pilar norte de la torre Eiffel.

Los objetos encontrados en la torre Eiffel se conservarán durante un plazo de quince (15) días en la recepción de la SETE (pilar norte), plazo durante el cual podrá ser reclamado y recuperado por su propietario. Pasado dicho plazo, los objetos encontrados no reclamados serán transmitidos al servicio de objetos encontrados de la Prefectura de Policía, 36 rue des Morillons, 75015 PARIS.

La SETE declina cualquier responsabilidad relativa a los objetos perdidos en el monumento. Los productos alimenticios perecederos, los objetos sin valor o en muy mal estado (mojados, sucios o malolientes) serán destruidos cada noche después del cierre.

## **VIII/ RECLAMACIONES Y LITIGIOS**

### **Artículo 37:**

Todas las reclamaciones relativas a las condiciones de visita deberán ser formuladas in situ con el fin de que se prevea una solución.

Al tratarse de reclamaciones relativas a la compra, a la entrega y a la validez de los Billetes, la SETE sólo aceptará las reclamaciones relativas a los Billetes vendidos en las cajas del monumento o en su taquilla online accesible a través de las siguientes direcciones:

- <http://www.tou Eiffel.paris/>
- <http://ticket.tou Eiffel.fr/>
- <https://ticketpro.tou Eiffel.paris/login>

Las reclamaciones relativas a la compra, a la entrega y a la validez de los Billetes deberán ser formuladas, en primer lugar, in situ, o poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de la SETE:

por teléfono:

- **para los particulares:** al +339 69 36 27 07 (precio de una llamada local a una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a sábado de 09:00 a 17:00 h, excluidos días festivos ;
- **para los Profesionales:** al +339 69 36 72 48 (precio de una llamada local a una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 12:30 h, excluidos días festivos;

por e-mail:

- para los particulares: [serviceclients@toureiffel.paris](mailto:serviceclients@toureiffel.paris);
- para los Profesionales: [professionnels@toureiffel.paris](mailto:professionnels@toureiffel.paris).

El Cliente consumidor que resida en Francia o en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de su compra podrá recurrir gratuitamente a un mediador de consumo con el fin de resolver amistosamente cualquier litigio contractual que le enfrente a la SETE en el marco del presente documento, en las condiciones previstas en los artículos L. 151-I y siguientes y R. 152-I y siguientes del Código de Consumo. Con este fin, la SETE garantizará al Cliente el recurso efectivo a un dispositivo de mediación de consumo.

Los datos del mediador de consumo del que depende la SETE son los siguientes:

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80.303

75 823 Paris Cedex 17

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

El Cliente consumidor que resida en Francia o en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de su compra online podrá consultar también la plataforma europea de resolución online de litigios (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>) y recurrir a la misma con el fin de resolver amistosamente cualquier litigio contractual que pudiera enfrentarle a la SETE en el marco del presente documento.

Finalmente, el Cliente consumidor, que resida en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de su compra, podrá consultar el sitio Web de la comisión de evaluación y control de la mediación de consumo (<http://www.mediationconso.fr/>) para beneficiarse de la asistencia y de las informaciones necesarias para ser orientado hacia la entidad de resolución extrajudicial de litigios de consumo competente en otro Estado miembro.

Cualquier acción judicial será competencia de los tribunales de derecho común.

**Artículo 38:** El presente reglamento de visita está sometido a la legislación francesa. Cualquier acción judicial será competencia exclusiva de los tribunales de derecho común.

\* \* \*

## ANEXO 2 – ESTATUS DE GRAN CUENTA

Condiciones para acceder al estatus de Gran Cuenta:

- estar inscrito en el registro de operadores de viajes;
- haber realizado, bajo la misma razón social, durante los doce (12) meses anteriores a la solicitud, compras de Billetes en el Sitio Web (<https://ticketpro.toureiffel.paris/login>)

por un volumen mínimo de quince mil (15 000) Billetes -excepto Billetes adquiridos en las condiciones de «Grupos escolares», pagados y utilizados

(control mediante validación), no tomándose en cuenta los Billetes no utilizados;

- las visitas correspondientes a estas compras deben estar repartidas en los doce (12) meses anteriores a la solicitud, debiendo haber tenido lugar un mínimo del veinte por ciento (20%) de las compras entre el 1 de noviembre y el 31 de marzo;
- de manera general, haber respetado y respetar las Condiciones Generales de Venta y haber respetado y haber hecho respetar por sus colaboradores y sus clientes todas las reglas de visita contenidas en el Reglamento de Visita en vigor durante la visita. En caso de no respetar las condiciones generales de venta de la SETE o el reglamento de visita de la Torre Eiffel, la sociedad no podrá ser candidata al estatus de Gran Cuenta durante tres (3) años;
- concluir un contrato de Gran Cuenta con la SETE. El incumplimiento de las obligaciones a que se someten las Grandes Cuentas puede conllevar la pérdida del estatus de Gran Cuenta. En particular, los Billetes deben ser utilizados exclusivamente por las Grandes Cuentas para visitas guiadas o acompañadas en Grupo que ofrezcan a sus propios clientes. En caso de falta de respeto de esta condición, la SETE podrá rescindir el contrato de Gran Cuenta mediante simple notificación y la sociedad ya no podrá ser candidata al estatus de Gran Cuenta durante tres (3) años;
- efectuar un depósito de garantía equivalente a dos (2) meses del volumen de negocio medio realizado mediante la venta de Billetes el año natural anterior a la solicitud. El importe del depósito de garantía se reajustará cada año.

Condiciones comerciales para la compra de billetes reservados a las Grandes Cuentas:

- Inicio de las ventas a través de la web a partir de las 8:30 h, 90 días antes de la fecha de visita, y posibilidad de reservar billetes a través de la web hasta 3 horas antes de la visita.
- Límite de reservas realizadas 90 días antes entre las 8:30 y las 12:00 h sobre la base mensual de las cantidades compradas y utilizadas durante el mismo mes del año anterior. En el caso de un contador mensual, cada sociedad será responsable de gestionar el reparto diario de sus reservas.
- Posibilidad de anular las reservas de billetes hasta 4 días antes (96 horas) de la visita. La tasa mensual de cancelación de reservas no podrá exceder del veinte por ciento (20%). En un mes, la tasa de cancelación abarca la acumulación de billetes devueltos en relación con la acumulación de billetes reservados en cualquier fecha. En el caso de superar esta tasa durante tres (3) meses, la SETE se reserva el derecho de rescindir el contrato de Gran Cuenta y la sociedad ya no podrá ser candidata al estatus de Gran Cuenta durante tres (3) años. Cuando se supera la tasa de cancelación, los Billetes cancelados serán facturados.
- Facturación de pedidos a final de mes durante el que se produce la visita correspondiente a los billetes comprados y confirmados. Los billetes se consideran confirmados cuando ya no son o no pueden ser susceptibles de cancelarse. El pago de la factura se hará al contado por transferencia bancaria. El retraso en el pago conllevará la imposibilidad de acceder a la cuenta personal en la página de Internet de la torre Eiffel.
- Utilización exclusiva de Billetes por Grandes Cuentas para visitas guiadas o acompañadas que propongan a sus propios clientes. En caso de falta de respeto de esta

condición, la SETE podrá rescindir el contrato de Gran Cuenta mediante simple notificación y la sociedad ya no podrá ser candidata al estatus de Gran Cuenta durante tres (3) años.