

## 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 de euros, con domicilio social en 6, avenue Gustave Eiffel, 75007 Paris, 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 Billeto comprado determina las condiciones de acceso al monumento: ya sea por ascensor, o por la escalera. Cada Billeto 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.

#### III/ 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 Billeto: 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 Billeto. 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/> o <https://ticket.tou Eiffel.fr>). 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:** Dependiendo de las regulaciones vigentes, y en particular durante una pandemia o epidemia constatada por una autoridad nacional o internacional, el tamaño de los grupos puede ser limitado. Grupo: se refiere un grupo de al menos siete (7) personas supervisadas por un guía o una persona acompañante que va simultáneamente al mismo piso.

**Artículo 14:** 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 15:** 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 16:** 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 17:** 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 18:** 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 en línea, patinetes, monopatín, patinetas eléctricas o cualquier otro objeto rodante (excepto cochecito plegable, vehículo médico o de asistencia para las PRM)
- \* 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 19:** 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 20:** Las personas no autónomas y los niños menores de 12 años deben ir acompañados de una persona mayor autónoma.

**Artículo 21:** 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 22:** En el caso de una epidemia o pandemia debidamente constatada por las autoridades sanitarias, equipos de protección personal podrán ser requeridos de acuerdo con las normas certificadas o homologadas.

**Artículo 23:** 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 24:** Los visitantes deben abstenerse de cualquier acto susceptible de amenazar la seguridad de las personas y los bienes.

**Artículo 25:** Los controles de seguridad se efectúan antes de la entrada en la torre Eiffel. Los visitantes, provistos con sus Biletos, 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 26:** 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 27:** 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 28:** El conjunto del sitio de la torre Eiffel está bajo vídeo vigilancia y las imágenes se graban conservando 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 conciernen.

**Artículo 29:** 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 30:** 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 31:** 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. 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 32:** 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 33:** 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 34:** 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 35:** 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 36:** 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 37:** Cualquier encuesta, cualquier sondeo de opinión a los visitantes debe ser sometido a una autorización previa por escrito de la SETE.

## **VI/ OBJETOS ENCONTRADOS**

**Artículo 38:** 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.

## **VII/ RECLAMACIONES Y LITIGIOS**

**Artículo 39:** 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/>

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 09 69 36 27 07 (precio de una llamada local a una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 h, excluidos días festivos;
- para los Grupos: al 09 69 36 72 48 (precio de una llamada local a una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 18:00h, excluidos días festivos;
- por e-mail:
- para los particulares: [serviceclients@tou Eiffel.paris](mailto:serviceclients@tou Eiffel.paris);
- para los Grupos: [professionnels@tou Eiffel.paris](mailto:professionnels@tou Eiffel.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. 151-1 y siguientes y R. 152-1 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 40:** El presente reglamento de visita está sometido a la legislación francesa. Cualquier acción judicial será competencia exclusiva de los tribunales de derecho común.

\* \* \*