

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

ARTÍCULO 1: PREÁMBULO

Este sitio web se dedica a la compra por parte de particulares de un máximo de 9 billetes por transacción y por día y por cliente. Los profesionales que deseen realizar compras deben utilizar la plataforma <https://ticketpro.tou Eiffel.paris/login>. Las condiciones generales de venta específicas para los profesionales están disponibles haciendo clic en el siguiente enlace [CONDICIONES GENERALES DE VENTA POR PROFESIONALES Y REGLAMENTO.pdf](#) (tou Eiffel.paris).

Las Condiciones Generales de Venta aplicables son aquellas en vigor en el Sitio Web en la fecha de la compra del Billete y/o Servicio. 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 y/o Servicios 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:

"Billete(s)": 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(s)": designa cualquier persona física, que actúa en calidad de consumidor en el sentido del artículo preliminar del Código del consumo, que efectúa una compra de Billete 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 a las Condiciones Generales de Venta y que el Cliente se compromete a respetar.

"Servicio(s)": se refiere a un servicio vendido además de un Billete (por ejemplo: visita guiada, el servicio de una copa de champán por parte de SETE o de cualquier socio que haya designado o de un servicio global incluyendo el Billete). Esto independientemente del método de entrega y del soporte, adquirido por el Cliente en el Sitio Web. Los precios de los servicios están disponibles en el Sitio Web.

ARTÍCULO 3: CONDICIONES DE COMPRA

3.1 – MODALIDADES DE COMPRA

El Cliente escoge la fecha de visita, el número de Billetes deseados, el modo de ascensión, la planta que desea visitar, la hora de la visita y la opción de Servicio, en función de la disponibilidad, entendiéndose que la compra es reservada a los particulares para un número máximo de 9 entradas por día y por transacción. 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 después de la validación de la elección de Billetes y/o del Servicio.

El Cliente se compromete a no realizar declaraciones falsas informando los datos de contacto y/o al pasar un pedido. Sólo se autoriza una (1) compra (una transacción) de un máximo de nueve (9) billetes por tramo por Cliente.

Cualquier compra realizada por un profesional en este portal de venta de entradas puede ser anulada sin previo aviso y sin compensación financiera.

Las compras de los profesionales deben realizarse en el portal de venta de entradas <https://ticketpro.tou Eiffel.paris> con una solicitud previa de apertura de contrato profesional.

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 reserva, 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 o American Express o Discover / Diners Club, Maestro.

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 por correo electrónico 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 las Entradas/Servicios de cada compra (como documento adjunto, en formato PDF).

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 – VALES DE COMPRA

El Cliente podrá utilizar vales de compra adquiridos previamente a un operador autorizado por la SETE, lo que le permitirá obtener la entrada definitiva online.

El vale de compra no puede reembolsarse ni cambiarse. La SETE no tiene ninguna responsabilidad entre el Cliente y dicho operador.

ARTÍCULO 4 – BILLETES

4.1 – RESTRICCIONES DE UTILIZACIÓN DEL BILLETE

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

El Billete y/o Servicio 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. Al ser cualquier Billete y/o Servicio es personal y no cedible, el Billete y/o Servicio no podrá ser revendido por el Cliente a un tercero. 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 y/o Servicio que haya podido ser adquirido de manera ilícita (especialmente, adquirido a un tercero no autorizado a revender el Billete y/o Servicio o adquirido por un Cliente que haya realizado declaraciones falsas al pasar un pedido).

4.2 – PRECIO DE LOS BILLETES

El precio de los Billetes y/o Servicios se indica en euros. 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 visita. Dicha tarifa está disponible en el Sitio Web.

No obstante, téngase en cuenta que algunas ofertas promocionales de entradas pueden estar sujetas a condiciones específicas de cancelación, constituyendo una excepción a lo anteriormente estipulado. Se invita, por tanto, al Cliente a consultar las

condiciones de cada oferta promocional, así como sus condiciones de modificación y cancelación.

4.3 – ENTREGA DE LAS ENTRADAS

La impresión de la página de confirmación o del correo enviado por la SETE al Cliente no constituye una entrada. Este documento no podrá, en ningún caso, servir como Entrada para acceder a la torre Eiffel.

El Cliente recibirá en el correo de confirmación de compra las Entradas y/o Servicios de cada compra (como documento adjunto, en formato PDF). Estas entradas y/o Servicio se pueden imprimir particularmente o descargar en el teléfono móvil.

Cualquier modificación manual (cambio de fecha, precio, hora, categoría...) o digital de un billete lo anula y constituye una malversación. De este modo, se denegará al Cliente el acceso al monumento sin ningún tipo de reembolso o posible reclamación. SETE se reserva el derecho de tomar cualquier acción legal contra cualquier comportamiento contrario a estos Términos y Condiciones Generales de Venta.

4.3.1: ENTRADA IMPRESA:

Para que sea válida, la entrada deberá estar impresa en un (1) ejemplar sobre papel blanco A4, únicamente por una cara, por medio de una impresora de tinta o láser.

Cada Entrada incluye un código de barras que permite acceder a la torre Eiffel.

Deberá contarse con una buena calidad de impresión. No se aceptarán las entradas parcialmente impresas, manchadas, dañadas o ilegibles, las cuales se considerarán como no válidas. En caso de incidente o de una impresión de mala calidad, el Cliente deberá volver a imprimir su entrada. Para comprobar la buena calidad de la impresión, el Cliente deberá asegurarse de que los datos indicados en la Entrada y el código de barras son legibles.

En caso de pérdida o robo de una Entrada electrónica o de duplicación de una Entrada electrónica, se considerará únicamente como portador legítimo de dicha entrada y/o el Servicio a la primera persona que la presente, la cual podrá acceder a la torre Eiffel. La SETE podrá solicitar un documento de identidad válido durante el control de las entradas.

4.3.2: BILLETE DESCARGADO EN SU TELÉFONO MÓVIL:

El Cliente podrá descargar los billetes en el teléfono móvil. Cada código de barras de cada Boleto debe ser presentado al control de acceso.

4.3.3: RECUPERACIÓN DE LA ENTRADA

Si el cliente ha perdido su correo de confirmación de pedido, podrá, en cualquier momento, volver a descargar su entrada desde la página <https://ticket.toureiffel.paris>, haciendo clic en el botón «Mis entradas» que hay en la parte superior de la página de inicio. Bastará con que introduzca la dirección de correo electrónico utilizada durante el pedido y validarla. Recibirá un nuevo correo con la entrada en formato PDF y el justificante de pago.

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 Billete y/o Servicio es definitiva y no podrá dar lugar a retractación por parte del Cliente. Cualquier Billete y/o Servicio 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 y/o cualquier Servicio asociado.

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. Si la restricción de acceso impide la correcta prestación del Servicio, La SETE podrá ofrecer un servicio equivalente. En caso de que no se pueda ofrecer un servicio equivalente, se devolverá el montante del Servicio. 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 "Billete cima" y el precio del "Billete 2ª planta" podrá dar lugar a reembolso, permaneciendo abiertas a la visita las plantas 1ª y 2ª.

En este caso, para los Clientes que hayan adquirido un Servicio que tenga lugar en la cima, se podrá ofrecer un servicio equivalente por parte de S.E.T.E o del proveedor de servicios en función de las disponibilidades. El cliente se quedará con el reembolso de la diferencia entre el precio del "billete cima" y el precio de la "billete 2ª planta". El Cliente será reembolsado automáticamente y sin necesidad de ninguna acción previa del montante correspondiente a la diferencia entre el precio del "billete cima" y el precio del "billete 2ª planta" y el montante del Servicio en la medida en que no se haya prestado el servicio equivalente.

Ningún reembolso será efectuado in situ.

No se efectuará ningún reembolso o cambio en caso de retraso o imposibilidad de acceso al ascensor y/o al Servicio 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 ejecución del Servicio o 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

El visitante, con su Entrada en papel o en teléfono móvil, deberá presentarse en la recepción de visitantes, que se encuentra delante del pilar en funcionamiento, no más tarde de la hora que figura en la Entrada. El acceso se realizará según el orden de llegada de los visitantes con una Entrada para la franja horaria en curso.

Los visitantes que dispongan de un billete con servicio de "visita guiada" deberán presentarse en el punto de encuentro identificado en el atrio de la Torre Eiffel a más tardar 15 minutos antes de la hora indicada en el billete.

La fecha y la hora que figuran en la Entrada corresponden con el momento de paso del visitante por el control de seguridad que se encuentra al pie del documento, antes del control de las entradas. El horario indicado no se aplicará, en ningún caso, a la subida a la cima, para la que habrá que realizar un cambio de medio de ascenso en el 2º piso. En caso de afluencia, es posible que haya que contar con un tiempo de espera.

En caso de presentarse después de la hora indicada en la Entrada, los visitantes que lleguen tarde solo podrán entrar si no se ha alcanzado el límite máximo de visitantes para la siguiente franja horaria. Los visitantes que lleguen tarde accederán al ascensor en función de la afluencia, pero tendrán prioridad aquellos Clientes que respeten su hora de entrada.

Los visitantes tardíos con una entrada con Servicio incluyendo visitas guiadas podrán entrar en el monumento para una única visita sin servicio, los visitantes tardíos sólo podrán entrar el mismo día si no se alcanza el número máximo de visitantes en una franja horaria posterior. Cualquier retraso dará lugar a la

cancelación del Servicio incluyendo visitas guiadas para el rezagado sin reembolso.

Se especifica que en caso de fuerza mayor o de retraso imputable al funcionamiento del monumento, los visitantes con reserva tendrán acceso al ascensor en el orden de sus reservas.

6.2 – CONTROL DE LOS BILLETES

Sólo el Billeto con código de barras (en papel o en teléfono móvil) es válido para acceder al monumento,

Todos los Billetes y/o Servicios serán controlados sistemáticamente al pie del monumento. Este control se efectuará mediante una lectura del código de barras reproducido en el Billeto en papel o en la pantalla del teléfono móvil del Cliente y la presentación del justificante de tarifa reducida (si procede) y/o un documento de identidad válido del Cliente, quien deberá estar presente. La SETE se reserva el derecho a rechazar el acceso al monumento a cualquier portador de un Billeto y/o Servicio adquirido por el Cliente que no satisfaga las medidas de control. El Billeto y/o Servicio no podrá ser revendido. En este sentido, la SETE se reserva el derecho a rechazar el acceso a la torre Eiffel a cualquier portador de un Billeto y/o Servicio adquirido de manera ilícita (especialmente, adquirido a un tercero no autorizado a revender el Billeto y/o Servicio o adquirido por un Cliente que haya realizado declaraciones falsas durante la creación de una cuenta personal y/o al pasar un pedido).

6.3 –MATERIALES

En el marco de los Servicios vendidos por SETE, es posible que SETE ponga a disposición determinados materiales necesarios para la visita elegida. Esto adopta la forma de un préstamo al visitante. El material sigue siendo propiedad exclusiva de SETE. Por lo tanto, todo material prestado deberá ser devuelto inmediatamente al final de la visita en cuestión en buen estado de funcionamiento..

ARTÍCULO 7 – RESPONSABILIDAD

La visita del monumento se efectuará bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente, así como también de los terceros que le acompañen en caso de que el Cliente efectúe una compra de dos (2) a nueve (9) Billetes para un mismo tramo horario. La SETE no podrá ser considerada responsable de los daños imprevisibles y/o indirectos sufridos por el Cliente y/o los terceros que le acompañen durante la visita del monumento, llegado el caso, 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 tercero que acompañe al Cliente durante la visita del monumento) o la responsabilidad del proveedor de servicios designado por la SETE 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 Billeto y de las modalidades de entrega del Billeto. 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 o el teléfono móvil 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

El Cliente queda informado de que SETE, 1 quai de Grenelle, 75015 París, actuando como responsable del tratamiento de datos en el sentido del Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, conocido como el "Reglamento General de Protección de Datos" (en adelante, el "RGPD"), está obligado a recopilar y procesar los datos personales relativos al Cliente. La base jurídica de este tratamiento es contractual.

Si no se presentan estos datos, el pedido no podrá ser tenido en cuenta.

Estos datos son necesarios para que SETE pueda procesar el pedido del Cliente. Si no se presentan estos datos, el pedido no podrá ser tenido en cuenta.

Los datos facilitados por el Cliente son tratados por SETE para los siguientes usos:

- gestión de la orden
- finalización de la transacción
- para permitir el acceso a la Torre Eiffel; a este solo efecto, si el portador del billete no es el Cliente, la SETE está obligada a recoger y procesar el nombre del portador del billete. El cliente informa al portador de que está transmitiendo sus nombres y apellidos a SETE;
- gestión de las relaciones con el cliente;
- envío de información y solicitudes al Cliente; el Cliente puede indicar en cualquier momento su deseo de dejar de recibir esta información y solicitudes haciendo clic en un enlace de cancelación de la suscripción en las comunicaciones recibidas
- realización de estudios estadísticos.

Los datos personales recogidos se conservan durante los siguientes períodos:

- los datos relativos a los pagos efectuados por el Cliente, en particular los datos bancarios, se conservan, debido al plazo legal mencionado en el artículo 12 siguiente y de conformidad con la deliberación n°2018-303 de la CNIL de 6 de septiembre de 2018, durante un período de trece (13) meses a partir de la fecha de pago íntegro de la dicha compra, o de quince (15) meses en el caso de las tarjetas de débito diferidas, con el fin de permitir la gestión de posibles reclamaciones.

- Los demás datos personales recogidos se conservan durante un período de 36 meses a partir de la última compra

Los datos recogidos son para el uso de los departamentos autorizados de la SETE, es decir, el departamento de recepción y punto de información del Departamento de Explotación y Experiencia del Cliente, el departamento de relaciones con el cliente y marketing digital del Departamento de Marketing Digital y Relaciones con el Cliente, el departamento de informática y contabilidad del Departamento Administrativo y Financiero. También podrá ser comunicada a los subcontratistas de SETE encargados del desarrollo y mantenimiento del sistema de venta de billetes y de su sistema de pago electrónico, así como del centro de llamadas.

Los datos recogidos no están sujetos a ningún flujo

transfronterizo.

De acuerdo con la ley modificada del 6 de enero de 1978 conocida como "Informatique et Libertés" y el RGPD, el Cliente tiene derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de los datos personales que le conciernen. También tienen derecho a limitar y oponerse al tratamiento de sus datos. Por último, el Cliente tiene derecho a definir las directrices relativas a la conservación, supresión y comunicación de sus datos personales después de su fallecimiento.

Para ejercer sus derechos, el Cliente puede enviar una solicitud por correo al Responsable de la Protección de Datos, Sociedad de Explotación de la Tour Eiffel, 1 quai de Grenelle 75015 París, o por correo electrónico a la siguiente dirección:

dpo@toureiffel.paris

Esta solicitud debe incluir los datos de contacto del Cliente y demostrar, por cualquier medio, su identidad. En caso de duda sobre la identidad del Cliente, la SETE podrá solicitar cualquier información adicional que parezca necesaria, incluyendo una fotocopia de un documento de identidad con la firma del Cliente. El Cliente también tiene derecho a recurrir a la Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL), 3 Place de Fontenoy-TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, la autoridad de control encargada del cumplimiento de las obligaciones relativas a los datos personales.

Se informa al Cliente que el Responsable de Protección de Datos (DPO) de SETE es, desde el 24/04/2024, ALAIN BENSOUSSAN SELAS, SOCIÉTÉ D'EXPLOITATION DE LA TOUR EIFFEL, 1 quai de Grenelle 75015 París o por correo electrónico a la siguiente dirección: dpo@toureiffel.paris

Para conocer los compromisos de SETE en materia de protección de datos personales, el Cliente puede consultar la política de protección de datos personales de SETE, que está disponible en línea en: "www.toureiffel.paris".

SETE le informa de que puede inscribirse en la lista de exclusión publicitaria Bloctel a través del enlace <https://www.bloctel.gouv.fr/> Este sistema solo es válido para números de teléfono franceses.

ARTÍCULO 10 – VARIOS

10.1 – 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 y/o Servicio 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.

10.2 – SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier información o pregunta durante el proceso de pedido, el Cliente puede ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de la SETE por teléfono en el 08 92 70 12 39 (0,35 €, todo incluido, por minuto, para cualquier llamada desde una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a sábado de 09:00 a 17:00 h.

El servicio de atención al cliente está disponible también en este número para cualquier información o para responder a cualquier pregunta antes de cualquier compra.

10.3 – 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 09 69 36 27 07 (precio de una llamada local hacia una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a sábados de 09:00 a 17:00 h en baja temporada o de 8:30 a 17:00 en alta temporada, excluidos días festivos ;
- por e-mail: serviceclients@toureiffel.paris

10.4 – 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.

10.5 – LEGISLACIÓN APLICABLE – LITIGIOS

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

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

El Cliente 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

El Cliente que resida en Francia o en otro Estado Miembro de la Unión europea en el momento de su compra podrá consultar también la plataforma europea de resolución online de litigios 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 podrá consultar el sitio Web de la comisión de evaluación y control de la mediación de consumo

(<http://www.mediation-conso.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 de la competencia de los tribunales de derecho común.

En el caso de que una solución amistosa no fuese posible, cualquier acción judicial será de la competencia de los tribunales de derecho común.

10.6 - 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 av. G. Eiffel – Champ de Mars – 75007 Paris.

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

* * *

ANEXO - REGLAMENTO DE VISITA DE LA TORRE EIFFEL

El presente reglamento, elaborado por la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, sociedad anónima de economía mixta local con un capital de 23 965 625 de euros, con domicilio social en 1, quai de Grenelle, 75015 París, 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.

II/ 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 (<https://www.toureiffel.paris/> o <https://ticket.toureiffel.paris/>). 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, exceptuando a un Grupo acompañado de un Responsable de Grupo cuando hayan sido adquiridos según las condiciones de "Grupos". En cualquier caso, un Billeto no podrá ser revendido a un precio superior al de su valor facial, ni revendido a un visitante individual cuando haya sido adquirido según las condiciones de "Grupos", salvo autorización específica de la SETE.

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 cocktail 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.

V/ 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 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 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 video 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 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: 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.

VI/ 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.

VII/ 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.

VIII/ 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:

- <https://www.toureiffel.paris/>,
- <https://ticket.toureiffel.paris/>

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 sábados de 09:00 a 17:00 h en baja temporada o de 8:30 a 17:00 en alta

temporada, excluidos días festivos ;

-para los Profesionales: al 09 69 36 72 48 (precio de una llamada local a una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:30 a 12:30 h, excluidos días festivos;

• por e-mail:

- para los particulares: serviceclients@toureiffel.paris;

- para los Grupos: 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

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.

* * *