



Parques de Sintra

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Table des matières

1. Conditions générales de vente	2
1.1 Champ d'application	2
1.2. Communications, assistance au client et réclamations	2
1.3. Résolution de litiges	3
1.4. Achat et vente de billets	3
2. Prix et modes de paiement	4
2.1. Prix	4
2.2. Modes de paiement	4
3. Délivrance des billets	4
3.1. Mode de délivrance	4
4. Conclusion de l'achat en ligne	5
4.1. Passation de la commande (« check-out »)	5
4.2. Confirmation de l'achat	5
4.3. Annulation de l'achat	5
5. Retours, annulations et reports d'événements	6
5.1. Changement de dates	6
5.2. Résiliation	6
5.3. Annulation d'événements	6
6. Mesures de sécurité	6
7. Dispositions finales	7



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt

ACTIONNAIRES : État – Direction générale du Trésor et des Finances | Institut pour la Conservation de la Nature et des Forêts. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Mairie de Sintra

1. Conditions générales de vente

1.1 Champ d'application

- 1.1.1. Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A. (ci-après désigné « Parques de Sintra »), personne morale identifiée par le n° 505 174 839, ayant son siège à Parque de Monserrate, 2710-405 Sintra, est l'entité responsable du site web parquesdesintra.pt (ci-après désigné le « site web ») et de la vente de billets et de services s'y rapportant, par le biais de ce site web.
- 1.1.2. L'achat de billets s'effectue grâce à la plateforme Xopvision, propriété de Multimac - Máquinas e Equipamentos de Escritório S.A., société commerciale dont le siège est situé Rua Palmira 23A, 1170-218 Lisbonne, Portugal, identifiée sous le numéro de personne morale 500 685 908.
- 1.1.3. Les présentes Conditions générales de vente (ci-après désignées « CGV ») exposent les conditions d'achat et de vente de billets par le biais du site web et de tout autre service y étant proposé. Elles doivent être lues par l'acheteur avec attention avant la passation de la commande.
- 1.1.4. Avant la finalisation de la commande, les conditions particulières relatives à chaque événement sont mises à disposition et doivent être lues par l'acheteur.
- 1.1.5. Les CGV, comme les Conditions particulières, reflètent les informations transmises au moment de l'achat et contiennent la totalité des termes convenus entre Parques de Sintra et l'acheteur.
- 1.1.6. Toute référence au consommateur doit être lue selon les termes prévus par la loi n° 24/96, du 31 juillet, et ses modifications successives.

1.2. Communications, assistance au client et réclamations

- 1.2.1. Toutes les communications destinées à Parques de Sintra, y compris les réclamations, doivent être adressées par les moyens suivants :
- Voie postale : Parque de Monserrate, 2710-405, Sintra



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt



Parques de Sintra

Voie électronique : info@parquesdesintra.pt;

Téléphone : +351 21 923 73 00

1.2.2. Sur le site www.parquesdesintra.pt, dans la rubrique « Foire aux questions », vous trouverez les réponses aux questions les plus fréquemment posées concernant le processus d'achat et de vente de billets en ligne.

1.2.3. Parques de Sintra dispose d'un livre de réclamations électronique.

1.3. Résolution de litiges

1.3.1. Les conflits de consommation de faible valeur économique sont sujets à arbitrage nécessaire ou à médiation quand, sur décision expresse des consommateurs, ils sont soumis à l'appréciation d'un tribunal d'arbitrage rattaché aux centres d'arbitrage de conflits de consommation légalement autorisés.

1.3.2. Aux fins décrites au point précédent, les conflits de consommation de faible valeur économique sont ceux dont la valeur ne dépasse pas la compétence des tribunaux de première instance (5 000,00 €).

1.3.3. Dans l'objectif de faciliter la résolution extrajudiciaire en ligne de litiges de consommation, vous pourrez utiliser la plateforme de résolution de litiges en ligne mise à disposition par la Commission européenne à cet effet.

1.3.4. Sans préjudice des autres moyens de résolution disponibles, les acheteurs peuvent, dans tous les cas, avoir recours au système judiciaire, auquel cas les parties déterminent les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Lisbonne comme les seuls compétents et renoncent expressément à tout autre tribunal.

1.3.5. Les présentes CGV ainsi que les Conditions particulières sont régies par la loi portugaise.

1.4. Achat et vente de billets en ligne

1.4.1. Les billets peuvent être achetés en ligne via la plateforme de commerce électronique appartenant à Parques de Sintra (sauf exceptions dûment signalées).

1.4.2. Tous les prix sont affichés par site (le prix varie en fonction du site), toutes taxes comprises (TVA et



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt



Parques de Sintra

autres).

1.4.3. Les prix sont indiqués en euros (€), et les parties s'engagent sur le prix fixé dans cette devise.

1.4.4. Les erreurs, omissions et fautes manifestes (y compris les coquilles) n'ont pas de valeur contraignante.

1.4.5. Toutes les offres spéciales et les promotions seront dûment identifiées comme telles.

1.4.6. En cas de double transaction, sur demande du client, l'annulation et le remboursement total de l'achat sont garantis. Pour les demandes d'annulation ayant trait à ces cas de figure, veuillez écrire à l'adresse électronique info@parquesdesintra.pt.

2. Prix et modes de paiement

2.1. Prix

2.1.1. Le prix des billets est indiqué sur le site web, accompagnés des informations relatives à chaque événement, ainsi qu'au moment de la validation de la passation de la commande (« check-out »). Le prix indiqué correspond toujours au prix du billet auquel est ajoutée la TVA au taux en vigueur au moment de l'achat.

2.2. Modes de paiement

2.2.1. Le paiement peut être effectué par les systèmes suivants :

- Cartes bancaires (VISA, MASTERCARD) ;
- MBWay.

3. Délivrance des billets

3.1. Mode de délivrance

3.1.1. Au moment de l'achat, les modes de délivrance applicables sont indiqués pour chaque événement. Cette information doit être confirmée (i) sur la page du panier d'achat et (ii) au moment de la conclusion de la commande.

3.1.2. En fonction des événements et de la date d'achat, le client obtiendra les billets selon la modalité suivante - Billet électronique :



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt

Le billet électronique est mis à disposition par courriel immédiatement après confirmation du paiement. Le billet doit être présenté, sous format numérique ou imprimé, pour être validé à l'entrée du site à visiter.

4. Conclusion de l'achat en ligne

4.1. Passation de la commande (« check-out »)

4.1.1. Avant la conclusion de l'achat, Parques de Sintra donne à l'acheteur, de manière claire, certains renseignements qui résument la demande, lui permettant de confirmer ou de modifier les éléments essentiels de la transaction, pour qu'il puisse par la suite conclure l'opération.

4.2. Confirmation de l'achat

- 4.2.1. Au moment de la conclusion de la transaction sur le site web (conclusion de l'achat), l'acheteur reçoit la confirmation sur la page que la transaction a été effectuée et que le moyen de paiement a été accepté.
- 4.2.2. Après confirmation de la transaction, l'acheteur reçoit un courriel l'informant que la transaction a bien été effectuée, accompagné du ou des billets achetés.
- 4.2.3. Les informations relatives à vos achats sont stockées dans un registre associé à votre adresse électronique et à votre numéro de facture.

4.3. Annulation de l'achat

- 4.3.1. Parques de Sintra peut annuler la transaction et la validité du billet, et procéder au remboursement du montant réglé si :
- Le montant payé est incorrect, que ce soit en raison d'une erreur sur le prix publié sur le site web ou de toute information communiquée d'une autre manière ;
 - L'acheteur est parvenu à acheter un billet qui n'avait pas été mis en vente.

4.3.2. L'annulation sera applicable qu'il s'agisse d'une erreur humaine ou technique sur le site web ou tout



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt



Parques de Sintra

autre système d'exploitation de Parques de Sintra.

5. Retours, annulations et reports d'événements

5.1. Changement de dates

- 5.1.1. Les billets pour les monuments doivent être utilisés à la date et à l'heure (le cas échéant) pour lesquelles ils ont été achetés. L'entrée n'est valable qu'une seule fois par billet.
- 5.1.2. Si l'acheteur a fait l'acquisition de son billet pour la visite des parcs et monuments à l'avance, il pourra en modifier la date et l'heure (le cas échéant) jusqu'à 18h00 la veille du jour prévu initialement, dans les mêmes conditions de l'achat. Pour ce faire, il suffit de fournir le numéro de facture correspondant au billet et l'adresse électronique avec laquelle a été effectué l'achat.
- 5.1.3. La reprogrammation des billets n'est possible que pour des dates alternatives figurant dans une période maximale de 365 jours après la première date d'utilisation associée au billet.

5.2. Résiliation

- 5.2.1. En cas d'achat de billet associé à une période d'utilisation spécifique, comme pour les événements, la résiliation n'est pas gratuite.

5.3. Annulation d'événements

- 5.3.1. En cas d'annulation de l'événement et dans l'impossibilité d'une nouvelle programmation, Parques de Sintra s'engage à rembourser le montant payé pour le ou les billets.
- 5.3.2. Le remboursement se fera par le moyen de paiement utilisé lors de l'achat. Si nécessaire, Parques de Sintra demandera un IBAN pour finaliser le processus de remboursement.
- 5.3.3. En cas de report de l'événement/expérience, les billets sont valables pour la nouvelle date fixée.
- 5.3.4. Dans l'éventualité où l'acheteur ne serait pas intéressé par le(s) billet(s) à la nouvelle date, sur demande, le remboursement du montant du ou des billets sera effectué en vertu des termes visés au point 5.3.2.

6. Mesures de sécurité

- 6.1. En tant que responsable du traitement des données à caractère personnel et des informations,



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt

ACTIONNAIRES : État – Direction générale du Trésor et des Finances | Institut pour la Conservation de la Nature et des Forêts. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Mairie de Sintra



Parques de Sintra

l'entreprise Parques de Sintra met en œuvre et promeut les mesures techniques et organisationnelles appropriées et efficaces pour se conformer aux principes de la protection des données afin d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes de ses systèmes et services de traitement.

6.2. L'utilisation généralisée de systèmes informatiques pour le traitement des données n'exclut pas la possibilité pour Parques de Sintra d'utiliser d'autres moyens pour collecter et traiter les données dans certaines circonstances. Dans tous les cas, Parques de Sintra veille à ce que des mesures administratives, techniques et organisationnelles soient prises pour empêcher toute utilisation abusive ou tout accès non autorisé.

6.3. Il incombe aux utilisateurs/personnes concernées de garantir que leurs dispositifs mobiles et leurs ordinateurs soient protégés de manière adéquate contre les logiciels malveillants, les virus informatiques et les « vers informatiques » (virus visant principalement à installer des failles – portes dérobées – sur les ordinateurs). Les personnes concernées doivent également adopter des mesures de sécurité supplémentaires telles que la configuration sécurisée du navigateur ou l'utilisation d'un logiciel pour créer un pare-feu.

7. Dispositions finales

7.1.1. Parques de Sintra peut, à tout moment et sans préavis, procéder à des modifications du contenu du site web, concernant par exemple les services, les conditions commerciales, les modes de délivrance ou de paiement.

7.1.2. Les utilisateurs du site web ne doivent pas effectuer de commandes frauduleuses.

7.1.3. La copie totale ou partielle du site web est interdite, y compris de tout contenu ou format numérique, sans autorisation écrite préalable de Parques de Sintra.

7.1.4. Nous mettons en œuvre les meilleures pratiques connues, comme celles prônées par les certifications Verisign, Thawte ou d'autres organismes, procédant à l'envoi de données par connexions SSL, protégées par ce certificat, afin de garantir les normes de sécurité les plus élevées.



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt

ACTIONNAIRES : État – Direction générale du Trésor et des Finances | Institut pour la Conservation de la Nature et des Forêts. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Mairie de Sintra



Parques de Sintra

Toutefois, Parques de Sintra ne peut garantir l'absence totale d'erreurs ou de périodes d'indisponibilité de son site web. Parques de Sintra ne peut pas non plus garantir l'absence totale d'erreurs ou de risques associés, notamment de virus informatiques, lors du téléchargement de fichiers depuis le site web. Parques de Sintra ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage, quelle qu'en soit la nature, à des équipements informatiques, qui pourrait se produire lors de l'utilisation de ce site web.

7.2. Les données relatives aux cartes bancaires ne sont pas introduites directement sur le site de la billetterie en ligne de Parques de Sintra. Le logiciel navigue automatiquement vers l'écran de l'établissement bancaire et revient au site web de Parques de Sintra quand la transaction est effectuée.

7.3. Des éléments indiquent que l'utilisateur se trouve sur un site web sûr : par exemple, sur Microsoft Internet Explorer, un cadenas doit apparaître dans la barre d'adresse de votre navigateur. Vous pouvez également noter qu'en entrant dans une zone sécurisée du site web, l'URL commence par « https:// » (s=sûr).

Vous pouvez obtenir d'autres informations relatives au site web en consultant :

- [la Politique de confidentialité](#) ;
- [la Politique de gestion des cookies](#).



PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Parque de Monserrate, 2710 – 405 Sintra, Portugal | +351 2192 37 300 | info@parquesdesintra.pt | www.parquesdesintra.pt

ACTIONNAIRES : État – Direction générale du Trésor et des Finances | Institut pour la Conservation de la Nature et des Forêts. I.P. | Turismo de Portugal, I.P. | Mairie de Sintra