

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Parques de Sintra



# Table des matières

1. Condições gerais de venda.....	3
1.1 Âmbito .....	3
1.2. Comunicações, apoio ao Cliente e reclamações.....	3
1.3. Resolução de litígios .....	3
1.4. Compra e venda de bilhetes .....	4
2. Preço e modos de pagamento .....	5
2.1. Preço .....	5
2.2. Modos de pagamento.....	5
3. Entrega dos bilhetes .....	5
3.1. Modo de entrega .....	5
4. Conclusão da compra online.....	6
4.1. Conclusão da ordem de compra (“check-out”) .....	6
4.2. Confirmação da compra.....	6
4.3. Cancelamento da compra .....	6
5. Devoluções, cancelamento e adiamento de eventos .....	6
5.1. Alteração de datas .....	6
5.2. Resolução.....	7
5.3. Cancelamento de eventos .....	7
6. Disposições finais .....	7



# 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 [www.parquesdesintra.pt](http://www.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 qui y est proposé. Elles doivent être lues par l'acheteur avec attention avant la passation de la commande.

1.1.4. Les Conditions particulières relatives à chaque événement sont mises à disposition de l'utilisateur, qui doit les lire avant la passation de la commande.

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 envoyées aux adresses suivantes :

Adresse : Parque de Monserrate, 2710-405, Sintra

Adresse électronique : [info@parquesdesintra.pt](mailto:info@parquesdesintra.pt)

Téléphone : +351 21 923 73 00

1.2.2. 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 €).

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. À travers la plateforme de commerce électronique détenue par Parques de Sintra, il est possible d'effectuer l'achat en ligne de billets (sauf exceptions dûment signalées) mis à disposition selon les mêmes termes que les autres points de vente du réseau de Parques de Sintra, notamment les billetteries physiques des services et autres points de vente partenaires.

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

1.4.3. Les achats via ce site web permettent de bénéficier d'une réduction sur le prix unitaire du billet pour le public en général.

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

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

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

1.4.7. 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](mailto: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, avec les 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 :

Mis à disposition par le biais d'un courriel reçu sur SMARTPHONE ou TABLETTE immédiatement après confirmation du paiement. La voie électronique permet d'obtenir directement et immédiatement son billet. Pour l'utiliser et qu'il soit validé à l'entrée du site à visiter, il faut présenter l'impression du fichier joint au courriel ou le montrer sur l'écran d'un SMARTPHONE ou d'une TABLETTE.



## 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 renseignements relatifs à ses achats sont enregistrés et conservés dans l'espace personnel de l'acheteur.

### 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 dû à une erreur sur le prix publié sur le site web ou à toute information communiquée d'une autre manière ;
- L'acheteur est parvenu à acheter un billet avant sa date de vente ou un billet qui n'avait pas été mis en vente.

4.3.2. L'annulation sera applicable que l'erreur soit humaine ou technique (site web ou tout 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 ont une validité de 365 jours. L'entrée n'est valable qu'une seule fois par billet.

5.1.2. Les billets horodatés ne peuvent être modifiés que pour des raisons imputables à Parques de Sintra.



## 5.2. Résiliation

5.2.1. Toutes les ventes sont définitives et les échanges ou les retours ne sont pas acceptés. En cas d'achat de billet avec date ou période d'utilisation spécifique, il n'y a pas droit à la résiliation 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. Dispositions finales

6.1.1. 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.

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

6.1.3. 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.

6.1.4. Nous mettons en œuvre les meilleures pratiques connues, comme celles prônées par les certifications Verisign, Twate ou de tout autre organisme, procédant à l'envoi de données par connexions SSL, protégées par ce certificat, afin de garantir les normes de sécurité les plus élevées. Toutefois, Parques de Sintra ne peut garantir l'absence totale d'erreurs ou de périodes d'indisponibilité de son site web. Le site web ne peut garantir l'absence totale d'erreurs ou de risques associés, notamment de virus informatiques, lors du téléchargement de fichiers.



Parques de Sintra ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage causé à des équipements informatiques, indépendamment de sa nature, qui pourrait se produire lors de l'utilisation de ce site web.

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

6.3. Des éléments indiquent que l'utilisateur se trouve sur un site web sûr : par exemple, un cadenas (sur Microsoft Internet Explorer) doit apparaître dans la barre d'adresse de votre navigateur. Vous pouvez également vérifier 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.

