

CONDICIONES GENERALES DE VENTA POR PROFESIONALES Y GRUPOS ESCOLARES

ARTÍCULO 1: PREÁMBULO

Las presentes condiciones generales de venta se aplicarán a cualquier compra de billetes efectuada por una misma persona, de Billetes para un grupo de diez (10) personas, como mínimo, a la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel, sociedad pública local con un capital de 23 965 625 euros, dont le siège social est sis au 6, avenue Gustave Eiffel - 75007 Paris (Francia), inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 482 622 529 (en adelante, la "**SETE**"), a través del sitio Web disponible en la dirección <http://www.toureiffel.paris> o <https://ticketpro.toureiffel.paris> (en adelante, "**el Sitio Web**").

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

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

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

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

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 3: CONDICIONES DE COMPRA

3.1 - MODALIDADES DE COMPRA

El cliente debe crear una cuenta profesional declarando las informaciones de su estructura y de los compradores relacionados con esta estructura. Luego deberá enviar su contrato relleno y firmado con los documentos en relación a la confirmación de sus informaciones.

Una vez que la cuenta está validada, tendrá acceso al sitio de venta de billetes.

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

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

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

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

El cliente reconoce que el uso de robots o cualquier otro sistema automatizado destinado a eludir total o parcialmente las etapas del proceso de compra, para la búsqueda y adquisición de títulos de acceso, puede perturbar gravemente el buen funcionamiento de la taquilla en línea. Por lo tanto, esta práctica está estrictamente prohibida.

En el marco de las medidas de prevención contra el uso de sistemas automatizados (bots) o cualquier otro procedimiento no humano destinado a la adquisición de títulos de acceso, la SÉTE se reserva el derecho de proceder o hacer proceder al análisis de los registros de conexión (registros del servidor) de las entidades identificadas, lo que el Socio acepta expresamente. El objetivo de este análisis, cuyos resultados se compartirán, es detectar cualquier actividad anómala, fraudulenta o contraria a las disposiciones contractuales y a las condiciones generales de venta, con el fin de tomar las medidas adecuadas en consecuencia.

3.2 - MODALIDADES DE ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

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

3.3 - MODALIDADES DE PAGO

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4 - ESTATUS «CUENTA CLAVE»

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

Las condiciones para acceder al estatus de Cuenta Clave y las condiciones comerciales de compra de billetes reservadas a las Cuentas Clave figuran en el Anexo 3 de las presentes. **Artículo 4 – Billetes**

4.1 - RESTRICCIONES DE USO DEL BILLETE

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

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

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

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

4.2 - PRECIO DE LOS BILLETES

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

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

4.3 - ENTREGA DE LOS BILLETES (E-TICKET)

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

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

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

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

Es necesaria una buena calidad de impresión. Los Billetes impresos parcialmente, mojados, dañados o ilegibles no serán aceptados y serán considerados no válidos. En caso de incidente o de mala calidad

de impresión, el Cliente deberá realizar de nuevo la impresión de su Billete. Para verificar la buena calidad de impresión, el Cliente debe asegurarse de que las informaciones inscritas en el Billete así como el código de barras son perfectamente legibles.

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

ARTÍCULO 5 : ANULACIÓN – REEMBOLSO

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

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

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

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

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

Por ejemplo, en caso de interrupción del acceso a la cima de la torre Eiffel, sólo el importe correspondiente a la diferencia entre el precio del "Billetes cima" y el precio del "Billetes 2ª planta" podrá dar lugar a reembolso, permaneciendo abiertas a la visita las plantas 1ª y 2ª. Una ficha de contacto será entregada en la torre Eiffel durante las restricciones de acceso (también se podrá acceder a la misma y descargarla en el Sitio Web en la dirección <http://www.toureffel.paris/>). El Cliente deberá enviar dicha ficha de contacto cumplimentada, acompañada de los Billetes no utilizados en un plazo máximo de un (1) mes después de la fecha de la visita. No se tomará en cuenta ninguna solicitud de reembolso más allá de dicho plazo, en la máxima medida permitida por la ley.

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

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

Artículo 6 - CONDICIONES DE ACCESO AL MONUMENTO

6.1 - ACOGIDA Y MODALIDADES DE LA VISITA

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

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

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

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

6.2 - CONTROL DE LOS BILLETES

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

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

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

ARTÍCULO 7 - RESPONSABILIDAD

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 8 - PROPIEDAD INTELECTUAL

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

ARTÍCULO 9 - PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

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

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

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

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

ARTÍCULO 10 - RESCISIÓN DE CUENTA

El Cliente podrá rescindir su cuenta personal en cualquier momento poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente de Profesionales de la SETE.

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

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

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

La cuenta personal del Cliente será cerrada.

ARTÍCULO 11 - VARIOS

11.1 - ARCHIVO ELECTRÓNICO DE LOS CONTRATOS Y VALOR PROBATORIO

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

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

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

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

11.2 - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

- por teléfono: al +33 8 92 700 016 (coste de la llamada 0,35 €, todo incluido, por minuto, desde una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 h, excluidos días de fiesta;
- por e-mail: professionnels@toureiffel.fr.

11.3 - SEGUIMIENTO DEL PEDIDO

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

- por teléfono: al +339 69 36 72 48 (precio de una llamada local hacia una línea fija en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 h, excluidos días de fiesta;
- por e-mail: professionnels@toureiffel.fr o haciendo clic en el siguiente enlace "Contáctenos por e-mail".

11.4 - NULIDAD

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

11.5 – LEGISLACIÓN APLICABLE – LITIGIOS

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

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

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

Los datos del mediador de consumo del que depende la SETE son los siguientes: MTV
Médiation Tourisme Voyage
BP 80.303

75 823 Paris Cedex 17 www.mtv.travel

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

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

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

11.6 - ELECCIÓN DE DOMICILIO

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

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

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

* * *

ANEXO I - REGLAMENTO DE VISITA DE LA TORRE EIFFEL

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 23 965 623 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 B 482 622 529 (en adelante, «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 espacios para reuniones, recepciones o ceremonias diversas, así como a cualquier persona ajena a SETE presente en el monumento por motivos profesionales.

LA TORRE EIFFEL ES UN ESPACIO LIBRE DE HUMO, POR LO QUE ESTÁ PROHIBIDO FUMAR EN ÉL

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 entradas se interrumpe 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 alta afluencia. El desalojo de las plantas comienza entre 45 y 30 minutos antes del cierre. Estos horarios pueden ser modificados sin aviso previo por SETE especialmente en caso de un acontecimiento excepcional, condiciones meteorológicas desfavorables, alta 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 sujetas a la posesión de una entrada: e-ticket, entradas físicas o credencial entregadas por SETE, y en curso de validez.

Artículo 3: El tipo de entrada comprada determina las condiciones de acceso al monumento: ya sea por ascensor o por las escaleras. Cada entrada sólo da derecho a un único acceso y debe conservarse hasta el final de la visita. Cualquier bajada es definitiva.

Artículo 4: Sentido de la visita: si se visitan varias plantas, el comienzo del recorrido será la planta más alta. Las personas provistas de entradas a la cima cambiarán de ascensor en la 2ª planta. Al bajar, los visitantes tendrán la posibilidad de visitar el resto de las plantas.

Artículo 5: Si por causa de fuerza mayor, 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 reembolso. Si la restricción de acceso está asociada a una decisión de las autoridades, no se admitirá ninguna solicitud de reembolso.

III/ COMPRA, ENTREGA Y VALIDEZ DE LAS ENTRADAS

Artículo 6: Las entradas vendidas en las taquillas del monumento son para un acceso inmediato. La fecha y la hora de emisión se indican en la entrada: esta indicación sirve de referencia para autorizar el acceso al monumento. En ningún caso podrán venderse de forma anticipada, revenderse, cambiarse, cederse ni transferirse. Cualquier intento de reventa o uso indebido dará lugar a la anulación de la entrada sin derecho a indemnización, así como a la expulsión del recinto.

Artículo 7: El precio se indica en euros, impuestos incluidos, y sólo se podrá abonar en dicha moneda.

Artículo 8: La tarifa aplicable es aquella en vigor en la fecha de adquisición de la entrada. La tarifa se muestra en las taquillas del monumento, así como también en el sitio web de la Torre Eiffel (<http://www.toureiffel.paris/> o <https://ticket.toureiffel.fr>). Para poder optar a determinados descuentos o entradas reducidas, se podrá solicitar la presentación de un justificante en la taquilla.

Artículo 9: En las taquillas del monumento, el pago de una o varias entradas podrá hacerse en metálico, con tarjeta de débito o crédito, con cheque bancario o postal, con Eurocheque o con Cheque Vacaciones. Se entregará un recibo de pago, si se solicita, en la taquilla al realizar el pago.

Artículo 10: La entrada será válida exclusivamente para el período o la hora indicada en la misma. No se admiten devoluciones, reembolsos ni cambios. Las entradas no podrán revenderse a terceros. SETE se reserva el derecho a denegar el acceso al monumento a cualquier portador de una entrada adquirida de manera ilícita (en particular, adquirida a un tercero no autorizado para revender la entrada). Estas entradas serán incautadas sin contrapartida.

Artículo 11: En caso de pérdida o de robo, las entradas no serán reembolsadas y no se proporcionará.

Artículo 12: SETE exime cualquier responsabilidad en caso de acontecimiento de fuerza mayor que perturbe el correcto desarrollo 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.

III/ MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA LOS PROFESIONALES DEL TURISMO Y LOS GRUPOS

Artículos 13 a 14 - Hasta el 28 de septiembre de 2026 inclusive

Artículo 13: La entrada será válida exclusivamente para el período o la hora indicados en la misma. No se admiten devoluciones, reembolsos ni cambios. Las entradas no podrán revenderse a terceros. No obstante, cuando la persona que haya comprado las entradas sea un profesional del turismo, las entradas podrán ser revendidas a sus propios clientes en el marco de visitas organizadas. Además, el cliente que revenda entradas deberá informar obligatoriamente a su comprador que él es el revendedor y que se hace responsable de cualquier reclamación. SETE se reserva el derecho a denegar el acceso al monumento a cualquier portador de una entrada adquirida de manera ilícita (especialmente, adquirida a un tercero no autorizado a

revender la entrada): estas entradas serán incautadas sin contrapartida.

Artículo 14: Dependiendo de la normativa vigente, y en particular durante una pandemia o epidemia declarada por una autoridad nacional o internacional, podría limitarse el tamaño de los grupos. Grupo: se refiere a un grupo de al menos siete (7) personas supervisadas por un guía o una persona acompañante que va simultáneamente a la misma planta. Los guías y acompañantes deberán estar claramente identificados desde el momento en que accedan al recinto de seguridad, con una tarjeta en la que figure el nombre de la empresa para la que trabajan, así como su nombre. Los guías no identificados no podrán acceder a los espacios de la Torre.

Artículos 15 a 19 - A partir del 29 de septiembre de 2026

Artículo 15: La compra en la taquilla está limitada a un máximo de 9 personas, incluido el guía. Los grupos acompañados por profesionales del turismo que superen las 9 personas no podrán adquirir entradas en la taquilla. Se prohíbe la división artificial de dichos grupos para poder realizar la compra en la taquilla. Varios grupos de 9 personas acompañados por un único guía dentro de un intervalo de 30 minutos se considerarán un único grupo. En este caso, la reserva online es, por tanto, obligatoria.

Artículo 16: Medidas específicas para los profesionales del turismo: Los profesionales del turismo deberán adquirir las entradas exclusivamente a través de la plataforma: ticketpro.toureiffel.paris. En el caso de los profesionales del turismo, sólo la compra online garantiza la visita a las plantas de la Torre Eiffel, en particular el acceso a la cima, salvo imprevistos operativos. Los grupos deben organizarse antes de pasar los primeros controles de seguridad, fuera de la explanada. Queda prohibido que un profesional del turismo o cualquier tercero acompañe a visitantes individuales o grupos no organizados únicamente para la compra de entradas en la taquilla.

Artículo 17: El guía, independientemente del tamaño del grupo, debe ser claramente identificable mediante una acreditación nominativa de su empresa. Deberá acompañar y supervisar al grupo durante toda la visita, al menos hasta la segunda planta y, en su caso, hasta la validación de las entradas para el acceso a la cima. Se recuerda que la visita debe comenzar por el nivel más alto y que está prohibido detenerse con el grupo en la 2ª planta antes de subir a la cima. Cualquier guía no identificado no podrá acceder a las instalaciones de la Torre.

Artículo 18: Medidas específicas para grupos escolares. Programa del ayuntamiento de París: reserva obligatoria. Otros grupos escolares (preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y universidad): hasta 35 personas, acompañantes incluidos, se recomienda la reserva online. Más de 35 personas: reserva obligatoria. Varios grupos procedentes de la misma escuela o centro se consideran un único grupo dentro del mismo horario. La compra de entradas debe realizarse presentando la documentación justificativa.

Artículo 19: Medidas específicas para asociaciones. La compra de entradas en la taquilla está permitida para asociaciones sin ánimo de lucro, presentando la documentación justificativa correspondiente, siempre que no haya reventa de entradas y hasta un límite de 35 personas, acompañantes incluidos, con sujeción a disponibilidad. Se recomienda encarecidamente la reserva online. Para grupos de más de 35 personas, la reserva es obligatoria. Está prohibido dividir un grupo para poder realizar la compra en la taquilla dentro del mismo horario. Varios grupos procedentes de la misma asociación dentro de un intervalo de 30 minutos se considerarán un único grupo.

IV/ RESTRICCIONES DE ACCESO Y COMPORTAMIENTO DE LOS VISITANTES

Artículo 20: Dependiendo de la normativa vigente, y en particular durante una pandemia o epidemia declarada por una autoridad nacional o internacional, podría limitarse el tamaño de los grupos.

Artículo 21: En caso de tener reserva en el restaurante ubicado en la 1ª planta, o de participar en un evento organizado en la sala Gustave Eiffel, el acceso a los ascensores se realizará a través de la fila reservada para el restaurante y la sala Gustave Eiffel. La eventual visita de las plantas superiores de la Torre Eiffel deberá hacerse antes del servicio con el fin de que la parada en la 1ª planta se haga al bajar.

Artículo 22: El acceso y la circulación en todo el espacio de la Torre Eiffel abierto al público están sujetos asimismo a las disposiciones de los artículos 20 a 25, que aquí se refieren. El personal de SETE está autorizado a prohibir el acceso o a expulsar a cualquier visitante que no respete estas disposiciones, y todo ello sin indemnización.

Artículo 23: Se prohíbe introducir en los espacios abiertos al público objetos que, por su finalidad 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 que puedan suponer un peligro para la seguridad del público o del personal; herramientas (cúter, destornillador, alicates, etc.); cualquier objeto excesivamente pesado, voluminoso o nauseabundo; paquetes o equipaje con unas dimensiones superiores a 40 x 60 cm; cualquier material de escalada o de salto (en particular, puénting o paracaídas); así como cualquier tipo de material propagandístico; cochecitos de niños no plegables; animales, con la excepción de aquellos que prestan asistencia a personas con discapacidad acreditada; vasos y botellas de cristal, latas de bebidas, bebidas o alimentos en cantidad desmedida (lo cual valorará el personal de atención al público). Los visitantes tienen a su disposición gálibos en cuatro puntos de la explanada, así como 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 admitido y depositado en la urna habilitada al efecto se dará por perdido y no se devolverá.

Artículo 24: Se exige a los visitantes una actitud correcta, tanto con Eiffel como con el resto de los visitantes, y se prohíbe expresamente: andar descalzo, circular con una indumentaria que pueda alterar el orden público, tumbarse en los bancos, manifestarse y desplegar pancartas.

Artículo 25: En aplicación del decreto municipal de 15 de febrero de 2010, publicado en el Boletín Municipal Oficial de la Ciudad de París el 26 de febrero de 2010, se prohíbe:

- * trepar por la Torre Eiffel, en cualquier punto y por cualquier medio
- * efectuar saltos desde la torre Eiffel, en cualquier punto y por cualquier medio,
- * arrojar objetos de cualquier tipo desde el monumento. En el suelo, al igual que en el monumento, se prohíbe, salvo previa autorización por escrito de SETE, llevar a cabo cualquier acción que pueda atentar contra la seguridad de las personas y de los bienes, o impedir que la visita se desarrolle en buenas condiciones, y especialmente:
 - *traspasar las barreras y dispositivos destinados a impedir el paso del público, entrar en zonas no abiertas al público (espacios del personal, locales técnicos, escaleras cerradas, así como cualquier zona en la que se indique «prohibido el paso»),
 - *desplegar pancartas de cualquier tipo, manifestarse,
 - *lanzar bengalas o similares,
 - *organizar pícnic colectivos,
 - *hacer inscripciones, pintadas o grafitis de cualquier tipo,

- *realizar carreras, deslizamientos, estampidas o escaladas, *utilizar patines, patinetes, monopatín, hoverboards o cualquier otro objeto rodante (excepto cochecitos plegables, vehículos médicos o de asistencia para personas con movilidad reducida),
- *entorpecer la circulación del público y obstaculizar los pasos y salidas, especialmente sentándose en las escaleras,
- *fumar, comer o beber fuera de los lugares designados a tal efecto, incluidos los jardines,
- *tirar al suelo papeles o basura, pegar chicles,
- *escupir en el suelo o por encima de las barandillas,
- *abandonar, incluso unos instantes, enseres personales,
- *dejar a los niños sin supervisión,
- *llevar un niño a hombros,
- *manipular sin motivo la alarma contra incendios o equipos de emergencia (extintor, columna húmeda, columna seca, etc.),
- * pedir limosna,
 - * realizar cualquier tipo de comercio, publicidad, propaganda o captación de clientes,
 - * grabar, marcar, poner candados, colocar pegatinas o adhesivos.

Artículo 26: Por motivos de seguridad, la cima no es accesible para personas en silla de ruedas ni para personas con movilidad reducida, así como tampoco a personas que puedan suponer un riesgo para las medidas de seguridad. Por otro lado, se desaconseja el acceso a la cima a personas sensibles a la altura, dado que puede generar sensaciones de vértigo y alteraciones en la percepción.

Artículo 27: Las personas que carezcan de autonomía y los niños menores de 12 años deberán ir acompañados por una persona mayor de edad autónoma.

Artículo 28: SETE podrá denegar 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 29: En el caso de una epidemia o pandemia declaradas por las autoridades sanitarias, se podrá requerir el uso de equipos de protección personal homologados o certificados según las normas correspondientes.

Artículo 30: Al estar clasificada la Torre Eiffel como «establecimiento que recibe público» (ERP), la adquisición de una entrada conlleva para su portador la aceptación de las normas de seguridad propias del edificio y la obligación de acceder a cualquier control que el personal habilitado del monumento pueda tener que llevar a cabo con fines de seguridad y protección.

Artículo 31: Los visitantes deben abstenerse de cualquier acto que pueda poner en peligro la seguridad de las personas y los bienes.

Artículo 32: Los controles de seguridad se efectúan antes de la entrada a la Torre Eiffel. Los visitantes, provistos con sus entradas, deberán colocarse en la zona de espera correspondiente al horario reservado 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 muestren o informen de su contenido, tanto a la entrada o salida del monumento, como en cualquier punto del lugar a solicitud del personal o de los agentes de seguridad.

Artículo 33: Negarse a acatar las instrucciones recibidas durante los controles de seguridad, provocar problemas y molestias a otros visitantes, o atacar la integridad del monumento y de sus instalaciones conlleva la prohibición de acceso o la expulsión inmediata del monumento sin indemnización.

Artículo 34: 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 35: El recinto de la Torre Eiffel está bajo videovigilancia y las imágenes se graban y conservan hasta treinta (30) días. De conformidad con la ley n°. 95-73 de 21 de enero de 1995, cualquier persona interesada podrá, según las condiciones estipuladas por ley, tener acceso a las grabaciones que le conciernan.

Artículo 36: Se pide que se señale al personal del monumento cualquier accidente, malestar de una persona, así como cualquier acontecimiento anormal, o presencia de objetos o bolsos dejados sin supervisión. Si entre los visitantes, interviene un médico, un enfermero o un socorrista, deberán presentar su tarjeta profesional al personal y permanecer junto al enfermo o el accidentado hasta su traslado; se le invitará a dejar su nombre y dirección al personal presente en el lugar.

Artículo 37: Si se iniciara un incendio, deberá mantenerse la máxima calma. Se solicita avisar de forma inmediata: verbalmente a un agente de atención al público o a cualquier miembro del personal presente en el lugar, utilizando las alarmas contra incendios dispuestas en las diferentes zonas y conectadas con el puesto central contra incendios. Si fuera necesario desalojar total o parcialmente el edificio, se procederá con orden y disciplina bajo la dirección del personal, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

Artículo 38: De acuerdo con el artículo 223-6 del Código Penal (omisión del deber de socorro), todo el mundo está obligado a prestar auxilio al personal cuando se requiera la ayuda de los visitantes.

Artículo 39: En caso de afluencia excesiva, perturbaciones, huelga o 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 40: SETE no se hace responsable en caso de: robo (carteristas), pérdida o daño de cualquier naturaleza, durante la visita, avería o indisponibilidad de los medios de ascenso o de los equipos técnicos, restricción del acceso a determinadas zonas o cierre

parcial del monumento, por decisión de la dirección de SETE o por decisión de cualquier autoridad administrativa o pública autorizada, ya sea por motivos de seguridad, mantenimiento, alta afluencia o condiciones meteorológicas adversas.

Artículo 41: Cualquier persona extraviada será confiada a un agente de atención al público que le acompañará hasta el Punto de Información.

Artículo 42: Queda estrictamente prohibido sacar cualquier objeto a través de las rejas panorámicas situadas en las plantas (teléfonos móviles, cámaras, etc.). En caso de que cayera un objeto a través de estas rejas, deberá comunicárselo verbalmente a un agente de atención al público. Su responsabilidad podría verse comprometida.

VII/ TOMA DE FOTOGRAFÍAS, GRABACIONES Y ENCUESTAS CON FINES PROFESIONALES

Artículo 43: Cualquier grabación profesional de audio y/o visual de las que el personal y el público pudieran ser objeto necesitará, además de la autorización formal de SETE, el consentimiento de los interesados. SETE declina cualquier responsabilidad frente a terceros en caso de infringirse estas disposiciones.

Artículo 44: Sin perjuicio de las disposiciones del artículo anterior, la fotografía profesional, el rodaje de películas, la grabación de emisiones radiofónicas y de televisión están sometidas a normas específicas. Deberá hacerse una solicitud previa por escrito a SETE. La autorización escrita se habrá de presentar en cualquier control que pudiera efectuarse una vez en el monumento.

Artículo 45: Cualquier encuesta o sondeo de opinión entre los visitantes deberá contar con la autorización previa y por escrito de SETE.

Artículo 46: Los visitantes tienen prohibido fotografiar y filmar al personal de la Torre Eiffel, así como a cualquier otro profesional que se halle trabajando en las instalaciones de la Torre Eiffel sin su consentimiento expreso. De acuerdo con el artículo 9 del Código Civil francés (vulneración de la privacidad) y del artículo 226-8 del Código Penal francés (vulneración del derecho a la imagen), cualquier infracción de estos principios puede dar lugar a acciones judiciales por parte de SETE y/o los interesados.

VIII/ OBJETOS PERDIDOS

Artículo 47: Se invita a los visitantes a comprobar que no han olvidado ninguna pertenencia durante los controles de seguridad o la visita. Los visitantes podrán notificar cualquier pérdida en el Punto de Información ubicado en la explanada, donde nuestro personal hará lo necesario para tratar de encontrar sus pertenencias lo antes posible. Los visitantes que ya hayan abandonado el lugar podrán rellenar un formulario online para informar de la pérdida en nuestro sitio web www.toureiffel.paris.

Los objetos perdidos pueden devolverse al propietario mediante correo postal. Los objetos perdidos que no se reclamen se enviarán mensualmente al servicio de objetos perdidos de la Prefectura de Policía de París.

VIII/ RECLAMACIONES Y LITIGIOS

Artículo 48: Todas las reclamaciones relativas a las condiciones de visita deberán formularse in situ con el fin de facilitar una solución. En lo que respecta a reclamaciones relacionadas con la compra, la entrega y la validez de entradas, SETE sólo admitirá reclamaciones referidas a las entradas vendidas en las taquillas del monumento o en su taquilla online, a través de las siguientes direcciones: <http://www.tou Eiffel.paris/>, <http://ticket.tou Eiffel.fr/>

Las reclamaciones relativas a la compra, la entrega y la validez de las entradas deberán ser formuladas, en primer lugar, in situ, o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de SETE, **por teléfono:** Particulares: +33 9 69 36 27 07 (precio de una llamada local a fijos en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 18:00h, salvo festivos; Profesionales: +33 9 69 36 72 48 (precio de una llamada local a fijos en Francia metropolitana) de lunes a viernes de 09:00 a 18:00h, salvo festivos; **o por e-mail,** Particulares: serviceclients@tou Eiffel.paris; Profesionales: professionnels@tou Eiffel.paris.

El cliente consumidor que resida en Francia o en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de la compra podrá recurrir gratuitamente a un mediador de consumo con el fin de resolver amistosamente cualquier litigio contractual que le enfrente a SETE en el marco del presente documento, en las condiciones estipuladas en los artículos L. 151-1 y siguientes y R. 152-1 y siguientes del Código de Consumo. Con este fin, SETE garantizará al cliente el acceso efectivo a un procedimiento de mediación de consumo. Los datos del mediador de consumo del que depende SETE son los siguientes: MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 30 75 823 Paris Cedex 1-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 SETE en el marco del presente documento. Por último, el cliente consumidor que resida en otro Estado miembro de la Unión Europea en el momento de la compra podrá consultar el sitio web de la comisión de evaluación y control de la mediación de consumo (<http://www.mediationconso.fr/>) para recibir asistencia e información y ser remitido a 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 49: El presente reglamento de visita está sometido a la legislación francesa. Cualquier acción judicial será competencia exclusiva de los tribunales de derecho común.

ANEXO 2 - Condiciones de suscripción de una cuenta profesional

S.E.T.E. vende entradas **a las empresas que ejercen una actividad turística** en el sentido del artículo L. 211-I del Código de Turismo francés, como es el caso del Cliente.

Estas empresas revenden las Entradas a los Visitantes, como parte de servicios que van más allá del simple acceso a la Torre Eiffel (visitas guiadas o acompañadas), a través del sitio web destinado a los profesionales <https://ticketpro.toureiffel.paris/login> en el caso de las entradas vendidas online.

Las “Online Tourism Agency” (abreviado O.T.A.) que no cumplan estas condiciones, no podrán participar en este contrato.

Para acceder al sitio de venta de entradas dedicado a los profesionales, deberá registrarse en el mismo sitio una solicitud de apertura de cuenta.

Para justificar la condición de profesional del turismo, a las empresas que deseen contratar con la SETE se les pide que presenten documentos oficiales que confirmen sus **actividades en el sector del turismo de ocio**.

Este contrato da acceso al sitio web de venta de entradas a profesionales, pero no garantiza la disponibilidad de entradas. Es responsabilidad del Cliente conectarse puntualmente para comprar las entradas, las cuales se distribuyen por orden de llegada.

La S.E.T.E. se reserva el derecho de aceptar o no una solicitud de renovación del Contrato, una solicitud de apertura de cuenta o incluso de suspender una cuenta vigente en los siguientes casos:

- La S.E.T.E. constata un incumplimiento de las reglas mencionadas en el contrato y el reglamento de visita.
- El Cliente transmite documentos incompletos o que no sean conformes con las peticiones de la S.E.T.E.
- El nivel de calidad del servicio proporcionado por el Cliente es considerado insuficiente por la S.E.T.E., incluyendo también la insatisfacción de clientes con respecto a otros Monumentos o museos.

Durante la vigencia del Contrato podrán introducirse comisiones de apertura de cuenta, renovación de cuenta y gestión de compra de entradas. En cuyo caso, se informará al Cliente por correo electrónico de esta medida lo antes posible.

Honorarios de gestión aplicables:

Honorarios de gestión podrán ser aplicados durante el período de vigencia del contrato sobre cada entrada generada en el marco de transacciones realizadas en el seno de este contrato:

- Estos honorarios no son reembolsables en caso de anulación vinculada a un problema de explotación de la Torre (desperfecto de un ascensor, condiciones meteorológicas, etc.).
- Estos honorarios son aplicados a todos los tipos de tarifas (adultos, jóvenes, niños, bebés, etc.) y a todo tipo de destinación (cima, 2o piso) y modos de ascensión (escaleras o ascensores).
- Estos honorarios serán de 1€ sobre cada entrada para los profesionales.
- Los gastos de apertura o de renovación de cuenta de un monto de 100 euros se aplican una sola vez al momento de la apertura de la cuenta y una sola vez a cada renovación, para los profesionales que compran en línea.

El conjunto de estos honorarios está sujeto a la misma indexación que la prevista para las tarifas de la taquilla.

El Cliente se compromete a aceptar reunirse con uno o varios representantes de S.E.T.E. al menos una vez al año para discutir las condiciones de ejecución de los términos del Contrato.

ANEXO 3 – CONDICIÓN DE CUENTA CLAVE

CAPÍTULO I : Condiciones de acceso al estatus de « Cuenta Clave » – Aplicables a partir del 12 de enero de 2026

A partir del 12 de enero de 2026, la concesión del estatus de « Cuenta Clave » estará estrictamente condicionada al cumplimiento de las siguientes disposiciones:

1. Presentación y evaluación de las candidaturas

Las candidaturas deberán enviarse por correo electrónico y por correo certificado antes del 30 de septiembre del año N.

Tras la evaluación del expediente, la decisión se comunicará durante el mes de noviembre del año N, para una posible entrada en vigor a partir de enero del año N+1, bajo contrato « Cuenta Clave ».

2. Contenido obligatorio del expediente

Con el fin de permitir a la Société d'Exploitation de la Tour Eiffel (S.E.T.E.) verificar el cumplimiento de los estándares de calidad de servicio, el expediente deberá incluir obligatoriamente:

- Un ejemplar de voucher o bono de servicio
- La lista completa de revendedores, incluyendo especialmente las OTA (Online Travel Agencies)
- La identidad del subadquirente, en su caso
- La lista detallada de las ofertas comercializadas, especificando su contenido, incluyendo el título de acceso a la Torre Eiffel, así como todos los canales de distribución
- La lista de sitios web y redes sociales que promocionan dichas ofertas con título de acceso a la Torre Eiffel

Todos los documentos deberán presentarse de forma completa y conforme a las disposiciones contractuales. En caso contrario, la S.E.T.E. se reserva el derecho de rechazar la validación del contrato.

3. Condiciones de conducta y calidad de servicio

La cuenta profesional deberá justificar, durante los 12 meses previos a la solicitud:

- Un comportamiento irreprochable (respeto de las Condiciones Generales de Venta, del reglamento de visita y de las cláusulas contractuales)

- Una calidad de servicio conforme a los estándares exigidos por la S.E.T.E.

Cualquier incumplimiento conllevará la exclusión de la candidatura durante un periodo de tres (3) años.

4. Otras condiciones previas

- Inscripción en el Registro de Operadores de Viajes (véase el sitio web de Atout France)
- Volumen de actividad: haber adquirido, bajo una misma razón social, al menos 15.000 entradas de ascensor durante los 12 meses anteriores a la solicitud, a través del sitio oficial, según las condiciones tarifarias « Profesionales del turismo »

Quedan excluidos: las entradas « Grupos escolares » y las entradas para niños menores de 4 años. Solo se contabilizan las entradas de ascensor pagadas y validadas (utilizadas).

- Distribución de visitas: durante los 12 meses previos a la solicitud, con un mínimo del 20 % de las compras realizadas entre el 1 de noviembre N-1 y el 31 de marzo N, excluyendo las vacaciones escolares de diciembre.

5. Obligaciones contractuales

- Firma de un contrato « Cuenta Clave » con la S.E.T.E. por una duración de un (1) año
- Depósito de garantía: equivalente a dos (2) meses de facturación media generada por la venta de entradas durante el año civil anterior, ajustado anualmente

Compromisos de calidad

- Disponibilidad de un servicio de atención al cliente durante todo el horario de las visitas reservadas, en el idioma del cliente
- Cumplimiento de los estándares organizativos (sitio web, interlocutores dedicados, reporting)

El incumplimiento de las obligaciones contractuales conlleva la rescisión automática del contrato y la imposibilidad de presentar una nueva candidatura durante tres (3) años.

CAPÍTULO 2 – Condiciones comerciales aplicables a partir del 12 de enero de 2026

Se recuerda que el contrato « Cuenta Clave » no otorga ningún cupo de plazas específico ni superior al previsto en el contrato « Profesional ». No obstante, ofrece condiciones particulares aplicables a lo largo del año, tales como:

- Pago diferido
- Posibilidad de devolución de entradas hasta D-4
- Reducción de los gastos de gestión en su implementación

Apertura de ventas

Desde el 27 de enero de 2026, los títulos de acceso podrán reservarse en las mismas condiciones de plazo, a partir de las 10:00, de lunes a viernes, y hasta tres horas antes de la fecha de la visita, a través del mismo enlace.

Las ventas se abrirán cada día laborable a las 10:00 para visitas programadas en D+90.

Las ventas permanecerán cerradas durante el fin de semana; no obstante:

- Las ventas para los sábados (D+90) se abrirán el lunes siguiente a las 9:00
- Las ventas para los domingos (D+90) se abrirán a las 9:30

Los días festivos, las ventas se abrirán a las 10:00 para compras en D+90. Este sistema podrá evolucionar previo aviso al socio.

Condiciones específicas para escaleras

A partir del 29 de septiembre de 2026, las entradas para escaleras estarán disponibles para la venta a los profesionales bajo contrato.

El tamaño de los grupos (escaleras y ascensores) estará limitado a un máximo de 25 personas, guía incluido.

Las entradas estarán a la venta a partir del 2 de julio de 2026 para visitas a partir del 29 de septiembre de 2026, en el marco de los contratos 2026/2027.

Las compras de entradas para escaleras están sujetas a reglas específicas:

- Límites anuales:
 - 5.000 entradas combinadas (escaleras + ascensor cumbre) por empresa
 - 15.000 entradas de escaleras para acceder al segundo piso
- Solo un grupo por franja horaria por profesional
- Máximo de 25 personas por grupo

Estas reglas pueden evolucionar.

Condiciones específicas para ascensores

Para garantizar un acceso equitativo al mercado de billettería:

- El número de entradas de ascensor que pueden reservarse el día de apertura de ventas está limitado a 280 por fecha

Este límite puede ser revisado por la S.E.T.E., con un preaviso de un mes (salvo circunstancias excepcionales).

Distribución anual

- Mínimo 20 % de visitas en temporada baja (enero, febrero, marzo, noviembre y diciembre, excluyendo vacaciones escolares)
- Al menos el 37 % de las compras anuales deben ser entradas sin acceso a la cumbre

Cancelaciones y rendimiento

- Cancelación posible hasta D-4 (96 horas)
- Tasa mensual de cancelación $\leq 20\%$
→ Superarla durante 3 meses consecutivos conlleva rescisión y exclusión durante 3 años
- Tasa mensual de “no-show” $\leq 15\%$
(relación entre entradas no utilizadas y entradas reservadas tras el plazo de devolución)

Facturación

Facturación mensual a la recepción, pagadera mediante transferencia bancaria. Cualquier retraso implica la suspensión de la cuenta.

Reventa

- Está prohibida la reventa de entradas sin prestación asociada
- Solo se permite un nivel de intermediario, declarado ante la S.E.T.E.

Prácticas prohibidas (bots)

El uso de sistemas automatizados (bots) para la compra de entradas está estrictamente prohibido.

En caso de detección:

- Suspensión inmediata de las cuentas durante la investigación

- En caso de fraude probado o reincidencia: desactivación definitiva y exclusión durante 3 años

La S.E.T.E. se reserva además el derecho de emprender acciones judiciales.

Se podrán analizar los registros de conexión (logs), lo que el socio acepta expresamente, para detectar cualquier actividad fraudulenta.

Gastos de gestión

Se podrán aplicar gastos de gestión desde la firma del contrato:

- 0,50 € por entrada para las “Grandes Cuentas”
- No reembolsables en caso de cancelación o incidente operativo
- Aplicables a todas las tarifas y tipos de acceso

Gastos de apertura o renovación de cuenta:

- 100 € por apertura o renovación (pago único)

Todos estos gastos están indexados según la evolución de las tarifas de billettería