

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 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.

II/ 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.tou Eiffel.paris/> o <https://ticket.tou Eiffel.fr>). Para poder optar a determinados descuentos o entradas reducidas, se podrá solicitar la presentación de un justificante en 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.tou Eiffel.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 imprevisos 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 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 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 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, puéting 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 pícnicos 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.

VI/ 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.

VII/ 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.tou Eiffel.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.