

VERSION OFFICIELLE FRANÇAISE – POLITIQUE D'ANNULATION ET DE REMBOURSEMENT

MOCHILEROS

Nom commercial de Karina Judith SOTO ALARCON, entrepreneur individuel immatriculée en France

SIRET : 993 438 944 00015

Dernière mise à jour : Mars 2026

1. Nature du service

Les services proposés correspondent à des prestations touristiques à date et horaire déterminés.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas.

Tous les délais sont calculés selon l'horaire officiel de l'entreprise (heure locale française).

2. Annulation par le client

2.1 Annulation dans les 24 heures suivant la réservation

Le service d'accompagnement est remboursé à 100 %.

Les billets officiels du Château de Versailles et des jardins ne sont en aucun cas remboursables une fois émis.

Le Château de Versailles est un établissement public administratif ne pratiquant aucun remboursement.

Les billets sont nominatifs, liés à une date et un horaire précis, non modifiables et non transférables.

2.2 Annulation jusqu'à 72 heures avant le tour

Le service d'accompagnement est remboursé à 100 %.

Les billets officiels restent non remboursables.

2.3 Annulation moins de 72 heures avant le tour

30 % du montant du service d'accompagnement sont retenus.

Les billets officiels ne sont jamais remboursables.

Les débours (golfcart, train, etc.) sont remboursés uniquement s'ils n'ont généré aucun coût.

3. Non-présentation (No-Show)

En cas d'absence du client à la date et heure prévues :

Le service est considéré comme réalisé.

Aucun remboursement du service.

Les billets officiels ne sont pas remboursables.

Si le guide se présente au lieu et à l'heure convenus, la prestation est considérée comme effectuée.

4. Disponibilité du Château et réorganisation du parcours

La disponibilité des créneaux horaires dépend exclusivement du système officiel du Château de Versailles.

En cas d'indisponibilité du créneau initialement prévu, MOCHILEROS se réserve le droit de :

- Modifier l'ordre du parcours
- Ajuster l'horaire du tour
- Adapter partiellement le contenu
- Réorganiser l'expérience afin de garantir l'accès dans les limites de disponibilité officielle

Cette réorganisation ne constitue pas un manquement contractuel et ne donne pas droit à remboursement,

dès lors que l'accès au Château est possible le même jour.

Le client reconnaît que l'accès dépend de la disponibilité officielle et accepte les ajustements organisationnels raisonnables.

5. Conditions météorologiques et circonstances externes

En cas de pluie, grève, retard d'ouverture, évacuation ou incident indépendant de MOCHILEROS :

Le guide pourra adapter le parcours ou proposer des alternatives.

Ces situations ne constituent pas une cause automatique de remboursement.

Les débours non utilisés seront remboursés par virement.

6. Interruption volontaire

Si le client interrompt volontairement le tour :

Aucun remboursement du service d'accompagnement.

Seuls les débours n'ayant généré aucun coût peuvent être remboursés.

7. Retards

En cas de retard imputable au client :

Le guide pourra adapter ou raccourcir le parcours.

Aucune prolongation automatique ni remboursement partiel.

Toute extension doit être convenue expressément et peut entraîner un coût supplémentaire.

8. Débours

MOCHILEROS agit en tant qu'intermédiaire pour certains frais officiels.

Aucune marge n'est appliquée.

Les billets officiels ne sont jamais remboursables une fois émis.

9. Assurance et responsabilité personnelle

MOCHILEROS ne fournit aucune assurance.

Chaque client doit disposer d'une couverture personnelle adaptée.

Les ressortissants de l'Union européenne doivent posséder une Carte Européenne d'Assurance Maladie valide.

10. Comportement

Tout comportement dangereux, agressif ou illégal peut entraîner l'arrêt immédiat du service sans remboursement.

11. Modalités de remboursement

Les remboursements validés sont effectués par virement bancaire dans un délai maximum de 14 jours calendaires

à compter de la confirmation écrite d'annulation.