

**Conditions générales
de la plateforme de billetterie**

Imperial Austria

(Entrée en vigueur: 01.09.2026)

1. Généralités

1.1. La société Schloß Schönbrunn Kultur- und Betriebsges.m.b.H., sise Schönbrunner Schloßstraße 47, 1130 Vienne, n° d'enregistrement 53103v (ci-après dénommée « Schönbrunn Group »), exploite une plateforme de billetterie accessible à l'adresse Internet www.imperialtickets.com.

1.2. Sur cette plateforme de billetterie, les consommateurs (§ 1 Konsumentenschutzgesetz ; ci-après dénommés « Clients ») peuvent acheter des services proposés par le Schönbrunn Group ainsi que par d'autres institutions situées sur le site de Schönbrunn (ci-après dénommés « Partenaires du site ») (par exemple, des billets d'entrée, des visites guidées). Tous les achats effectués sur la plateforme de billetterie sont ci-après désignés sous le terme « billets électroniques ».

1.3. Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les contrats relatifs à des billets électroniques conclus sur la plateforme de billetterie entre les Clients, d'une part, et le Schönbrunn Group ou les Partenaires du site, d'autre part (ci-après dénommés « contrats de billets électroniques »).

1.4. Dans le cas de contrats de billets électroniques entre les Clients et les Partenaires du site, le Schönbrunn Group agit uniquement en tant qu'intermédiaire (transmettant les déclarations d'intention de tiers) entre les Clients et les Partenaires du site ; en d'autres termes, le contrat de billets électroniques est conclu directement entre le Client et le Partenaire du site concerné. À cet égard, le Schönbrunn Group décline toute responsabilité en cas de défauts dans les services achetés par les Clients auprès des Partenaires du site.

1.5. En cochant la case « J'ai lu les Conditions générales et je les accepte », le Client reconnaît la validité des Conditions générales. Le Client peut y accéder et les enregistrer via un lien distinct avant de conclure un contrat de billet électronique.

1.6. En cliquant sur le bouton « Commande payante », le Client fait une offre visant à conclure un contrat de billet électronique avec le Schönbrunn Group ou un Partenaire du site. Cette offre est acceptée par le Schönbrunn Group ou le Partenaire du site dès que le paiement est effectué, par la mise à disposition d'un billet électronique téléchargeable via un lien de téléchargement. Le contrat de billet électronique n'est conclu qu'à compter de cette acceptation. De plus, le billet électronique acheté sera envoyé à l'adresse e-mail fournie par le Client.

1.7. Le billet électronique ne peut être utilisé que pendant le créneau horaire d'entrée sélectionné (date et, le cas échéant, heure) ou pendant la période de validité du billet électronique concerné. Il n'est pas possible de l'utiliser après l'heure indiquée ; dans ce cas, le billet électronique devient invalide. Il n'est pas possible de modifier a posteriori le créneau horaire d'entrée sélectionné ni la période de validité.

1.8. Le Client doit présenter son billet électronique avant d'utiliser le service acheté auprès du Schönbrunn Group ou du Partenaire du site. Le billet électronique sera validé conformément aux dispositifs techniques en place (par exemple, tourniquets, validation électronique ou manuelle par le personnel d'encadrement). Dans le cas de billets électroniques donnant droit à plusieurs services (billets combinés), la validation s'effectue séparément pour chaque service. Les billets électroniques invalides ou déjà validés ne donnent pas droit à l'utilisation d'un service.

1.9. Le Client n'est pas autorisé à céder ses billets électroniques à des tiers contre rémunération. Le Client doit conserver son billet électronique en lieu sûr afin d'éviter toute utilisation abusive. Il incombe au Client de sécuriser les appareils utilisés pour l'achat et le stockage du billet électronique conformément aux normes techniques en vigueur, afin d'empêcher toute utilisation abusive et toute duplication des billets électroniques par des tiers non autorisés.

1.10. En achetant un billet électronique, le Client accepte également le règlement intérieur du site concerné du Schönbrunn Group ou du Partenaire du site concerné. Règlement intérieur du Schönbrunn Group :

[Park and House Rules | Visitor Information | Schönbrunn Palace](#)

[House Rules | Sisi Museum](#)

[House Rules | Möbelmuseum Wien](#)

[Park and House Rules | Schloss Hof Estate](#)

1.11. Les prestations proposées par le Schönbrunn Group et ses Partenaire du site sont des prestations liées à des activités de loisirs, pour lesquelles un moment ou une période précise d'exécution du contrat est stipulé contractuellement. Le Client ne dispose donc d'aucun droit de rétractation lors de la conclusion d'un contrat de billet électronique, conformément à § 18 Abs. 1 Z. 10 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz.

2. Paiement

2.1. Le paiement des billets électroniques s'effectue selon le mode de paiement choisi par le Client lors du processus d'achat du billet électronique.

2.2. Si un paiement déjà effectué par le Client est annulé avant l'utilisation du billet électronique, celui-ci devient invalide.

2.3. S'il s'avère impossible de remettre le billet électronique au Client pour des raisons techniques relevant de la responsabilité du Schönbrunn Group ou d'un Partenaire du site, le Client sera remboursé.

3. Tarifs

Tous les tarifs indiqués sur la plateforme de billetterie Imperial Austria (tarifs pleins et tarifs réduits) sont exprimés en euros et incluent la TVA. En cas de demande de tarif réduit, un justificatif attestant du droit à la réduction doit être présenté avant l'utilisation du service concerné.

4. Interruptions de service et responsabilité

4.1. Ni le Schönbrunn Group ni les Partenaires du site ne peuvent être tenus responsables envers le Client des dommages résultant de la reproduction non autorisée ou de l'utilisation abusive de son billet électronique. Cette disposition ne s'applique pas en cas de responsabilité du fait des produits au sens de la Produkthaftungsgesetz, ni lorsque le Schönbrunn Group ou un Partenaire du site a causé un dommage par négligence grave au moins, ou lorsque le dommage résulte d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

4.2. Ni le Schönbrunn Group ni aucun Partenaire du site ne sont responsables des problèmes que le Client pourrait rencontrer lors de l'ouverture ou de l'impression du billet électronique. Le Schönbrunn Group et les Partenaires du site ne sont pas non plus responsables de l'exactitude et du bon fonctionnement de l'adresse e-mail fournie par le Client, ni des problèmes découlant d'une adresse e-mail incorrecte ou non fonctionnelle.

4.3. Le Schönbrunn Group et les Partenaires du site ne peuvent être tenus responsables de tout retard ou de toute impossibilité d'exécution d'un contrat de billet électronique si ce retard ou cette impossibilité a été causé par des tiers.

5. Service Client

Les Clients peuvent contacter le service client pour toute question concernant la plateforme de billetterie Imperial Austria et les billets électroniques. Le service client est joignable par e-mail à l'adresse info@imperialtickets.com.

6. Protection des données

6.1. Le Schönbrunn Group utilise un cryptage de pointe pour la transmission des données des clients. Les informations relatives aux cartes de crédit ne sont jamais stockées sur les systèmes du Schönbrunn Group. Le Schönbrunn Group utilise également des logiciels de pointe pour sécuriser ses systèmes.

6.2. Les données collectées dans le cadre de la conclusion d'un contrat de billet électronique sont traitées par le Schönbrunn Group aux fins de l'exécution du contrat.

6.3. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données dans la politique de confidentialité du Schönbrunn Group : www.imperialtickets.com/fr/protection-des-donnees

7. Utilisation du site web

7.1. Il est interdit aux Clients de reproduire, de mettre à la disposition du public ou d'exploiter de quelque manière que ce soit le contenu de la plateforme de billetterie ou d'autres sites web du Schönbrunn Group.

7.2. Le Schönbrunn Group décline toute responsabilité quant aux sites web vers lesquels renvoient des liens figurant sur la plateforme de billetterie et qui ne sont pas gérés par lui.

7.3. Le Schönbrunn Group ne peut garantir que l'achat de billets électroniques via la plateforme de billetterie sera possible à tout moment et décline toute responsabilité à cet égard. Le Schönbrunn Group s'efforce – dans la mesure où cela est techniquement possible selon des normes raisonnables – d'assurer un fonctionnement de la plateforme de billetterie exempt d'erreurs et d'interruptions.

Le Schönbrunn Group est en droit de mettre la plateforme de billetterie hors ligne ou d'en restreindre les fonctionnalités si cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité ou pour effectuer des interventions techniques (notamment des travaux de maintenance).

7.4. Le Schönbrunn Group n'est responsable des dommages résultant d'un dysfonctionnement de la plateforme de billetterie que s'il a causé ce dysfonctionnement intentionnellement ou par négligence grave.

8. Dispositions diverses

8.1. La nullité de certaines dispositions des présentes Conditions générales n'affecte pas la validité des autres dispositions.

8.2. Les notifications émanant du Schönbrunn Group sont réputées avoir été reçues dès lors qu'elles ont été envoyées à l'adresse e-mail fournie par le Client lors du processus d'achat du billet électronique.

8.3. Les dérogations aux présentes Conditions générales ne s'appliquent que dans la mesure où elles ont été expressément convenues par écrit entre le Client et le Schönbrunn Group. Les accords verbaux ne sont pas juridiquement contraignants et sont réputés inexistantes.

8.4. Les contrats de billets électroniques (y compris la question de leur validité juridique, de leur interprétation et de leur exécution) sont régis exclusivement par le droit autrichien, à l'exclusion de toutes ses règles de conflit de lois. Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est exclue.

8.5. Les présentes Conditions générales ne font partie intégrante du contrat que dans leur version en langue allemande ; les traductions dans d'autres langues ne sont pas contraignantes et sont fournies à titre purement informatif.

8.6. Pour tous les litiges découlant des contrats de billets électroniques ou s'y rapportant – y compris ceux concernant leur formation et leur résiliation – ainsi que pour la validité de la présente clause d'attribution de compétence, il est convenu que le tribunal compétent en la matière pour Vienne, Innere Stadt, est seul compétent. Le Schönbrunn Group ne participe pas aux procédures prévues par la Alternative-Streitbeilegung-Gesetz.