



CHÂTEAU DES BAUX-DE-PROVENCE – FAQ

HORAIRES ET TARIFS

> Quels sont les horaires d'ouverture du Château des Baux-de-Provence ?

Le Château des Baux-de-Provence est ouvert 7j/7, fermé le 25 décembre. Pour plus d'information, consultez la rubrique « Informations pratiques ».

> À qui s'adresse le tarif famille ?

Le tarif famille est accessible à 2 adultes + 2 enfants (7 à 17 ans).

> Mon enfant a moins de 7 ans, faut-il lui réserver une place ?

Non, la gratuité dont il bénéficie s'effectue sur place.

> J'ai des billets achetés auprès de mon CE ou des invitations, dois-je réserver mon billet ?

Il n'est pas nécessaire de réserver un créneau en ligne à l'avance, vous pouvez vous présenter à la date de votre choix muni de vos billets.

> Je suis journaliste, ai-je accès à la gratuité ?

Oui, les détenteurs d'une carte de presse bénéficient de la gratuité sur présentation de leur carte de l'année en cours. Il n'y a pas de créneau horaire à réserver.

> Puis-je régler mes billets avec des chèques vacances ?

Oui, il est possible de régler ses billets avec des chèques vacances sous format papier pour un achat sur place uniquement.

Destination Les Baux-de-Provence, Maison du Roy, 13520 Les Baux-de-Provence
N° Siret : 42887791400013

lesbauxdeprovence.com – chateau-baux-provence.com



ACCESSIBILITÉ

> Puis-je venir avec une poussette ?

Il est très difficile de visiter le Château avec une poussette, le porte-bébé est fortement recommandé.

> Le Château des Baux-de-Provence est-il accessible aux personnes à mobilité réduite ?

Accès escarpé au Château des Baux-de-Provence, 2 quadrix à disposition pour des personnes à mobilité réduite.

Les personnes à mobilité réduite bénéficient de la gratuité, sur présentation d'un justificatif, sans réservation préalable. Leur accompagnant bénéficie du tarif réduit si mention du besoin d'accompagnant sur le justificatif.

> Puis-je déposer un sac au Château des Baux-de-Provence pendant ma visite ?

Non, le Château ne dispose pas de consigne, même pour les petits sacs.

> Les animaux sont-ils acceptés ?

Oui, les animaux tenus en laisse sont acceptés.

MA COMMANDE EN LIGNE

> Les dates que je désire sont complètes, puis-je acheter des billets sur place ?

Vous pouvez acheter des billets sur place.

> Est-il possible d'acheter des bons cadeaux pour laisser le choix de la date ?

Non, nous ne vendons pas de billets non datés.



> Comment savoir si mes billets sont bien achetés ?

Vos billets sont bien achetés lorsque vous recevez par mail une confirmation de paiement ainsi qu'un mail contenant vos billets.

Ne pas confondre ce mail de confirmation de paiement avec le mail de confirmation de création de votre compte sur notre site.

> Dois-je imprimer mes billets ?

Non, vous pouvez présenter vos billets sur votre smartphone.

> Je rencontre un souci au moment de la réservation, je reviens à la page d'accueil. Que faire ?

Nous vous invitons à réessayer, il se peut qu'il y ait beaucoup de monde en train de réserver la même date.

> Où retrouver mes billets achetés ?

Lorsque votre commande est validée et payée, vos billets sont envoyés sur votre adresse e-mail. Vous pouvez aussi retrouver vos billets achetés en vous connectant à votre compte client puis en accédant à la rubrique « Mes commandes ».

Si vous ne retrouvez toujours pas vos billets, il se peut que votre paiement ait été refusé.

> Je ne parviens pas à me connecter à mon compte client, que faire ?

Vérifiez qu'il n'y ait pas d'espace avant et après votre adresse e-mail.

> Mes billets peuvent-ils être échangés, modifiés ou remboursés ?



Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, l'achat d'un billet ne fait pas l'objet du droit légal de rétractation. Tout billet délivré ne peut être ni échangé, ni modifié, ni remboursé, sauf en cas d'annulation par l'EPIC Destination Les Baux-de-Provence de la prestation à laquelle ouvre droit le billet dans les conditions définies à l'Article 11.2. L'annulation est toutefois exclue lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure tel que défini à l'Article 12.

En cas d'annulation par l'EPIC Destination Les Baux-de-Provence de la prestation figurant sur le billet, le service client vous contactera au plus vite par e-mail ou par sms pour vous informer et vous proposera :

- soit, si c'est possible, avec le même billet, le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différente(s),
- soit un remboursement du billet concerné en précisant les modalités.

chateau-baux-provence.com - billetterie@lesbauxdeprovence.com