

## **Conditions Particulières (CP) aux conditions générales de vente Groupes, Séminaires, Comités d'Entreprises**

### **PREAMBULE**

Les présentes conditions de vente sont éditées par la Société d'Exploitation de la grotte Chauvet 2 - Ardèche (SERCPA). Sarl, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés sous le RCS Aubenas 790 266 860, dont le siège est sis « plateau du Razal 07150 Vallon Pont d'Arc » et dont le numéro de TVA Intracommunautaire est FR 21 790 266 860.

La SERCPA permet la réservation de la visite de la réplique de la grotte Chauvet, avec ou sans prestations complémentaires (conférences, ateliers, etc...)

Les CP s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes réservations de visites destinées aux groupes, séminaires, Comités d'entreprises et effectuées par le service «Réservation Groupes ». La grotte Chauvet 2 - Ardeche se réserve la possibilité de les adapter ou les modifier à tout moment. Dans ce cas, il serait appliqué les conditions particulières de vente en vigueur le jour de la COMMANDE.

### **1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente et ou de la réservation à distance par voie électronique ou postale de prestations ou services proposés par la grotte Chauvet 2 - Ardèche.

Elles régissent toutes les étapes nécessaires à la passation de la réservation et au suivi de la commande entre les parties contractantes.

Les présentes englobent également la protection des données personnelles, lesquelles sont strictement réservées à l'usage de la billetterie. Et conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse suivante : « plateau du Razal- 07150 Vallon Pont d'Arc ». La SERCPA se réserve le droit de diffuser des informations touristiques sur l'Ardèche.

Toute réservation suppose la consultation et l'acceptation complète et sans réserve des conditions particulières et des conditions tarifaires.

L'accord du Client concernant les présentes CP, intervient lors de la réservation. Aucune réservation n'est possible sans cet accord.

Le Client dispose de la faculté de sauvegarder et d'éditer les présentes CP.

Le Client reconnaît être parfaitement informé du fait que son Accord concernant le contenu des CP ne nécessite pas la signature manuscrite de ces documents, mais résulte de sa seule passation d'Option de Réservation.

Le Client déclare avoir obtenu de la SERCPA toutes les informations nécessaires à son déplacement sur le site.

Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique, intellectuelle et ne pas être sous tutelle, lui permettant de s'engager au titre des présentes CP.

### **2. DEFINITIONS**

Dans la suite des présentes, les termes ci-dessous auront la signification suivante.

« CLIENT » : personne physique agissant pour ses besoins personnels ou professionnels.

« GROUPE » : ensemble composé de 20 personnes payantes au minimum ; le groupe peut être constitué de jeunes de moins de 18 ans accompagnés d'un adulte.

« SEMINAIRE » et « COMITE D'ENTREPRISE » : ensemble de 12 personnes au minimum, 200 au maximum.

« PRE-RESERVATION » : document de première prise de contact, dans lequel, le client fait connaître ses éléments de réservation (date, heure, nombre de personnes, etc...) pour une visite à la grotte Chauvet 2 - Ardeche.

« OPTION DE RESERVATION » : document récapitulatif envoyé par le service Groupes au Client, pour validation du client et appel d'acompte.

« CONFIRMATION DE COMMANDE » : document envoyé par le service Groupes, à réception de l'acompte demandé.

### **3. DUREE**

Les présentes conditions particulières s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services et prestations par la SERCPA sur le site [www.cavernedu-pontdarc.fr](http://www.cavernedu-pontdarc.fr).

La SERCPA se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement ou définitivement le site web ou l'espace de pré-réservation en ligne ou par correspondance.

La SERCPA n'est pas responsable des dommages de toute nature qui peuvent résulter de ces changements et/ou d'une indisponibilité temporaire ou encore de la fermeture définitive de tout ou partie du site ou des services qui y sont associées.

Les présentes CP peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par la SERCPA. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions particulières de vente sera mise en ligne sur internet, et la nouvelle version s'appliquera automatiquement pour tous les groupes.

### **4. RESERVATION**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de la nature et des modalités de réservation de l'ensemble des caractéristiques des services et prestations disponibles et avoir sollicité et obtenu les informations nécessaires et/ou complémentaires pour passer commande en parfaite connaissance de cause.

Le Client est seul responsable du choix des prestations et de leurs adéquations à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de la SERCPA ne peut être recherchée à cet égard.

La réservation est réputée acceptée à l'issue du processus, lorsque le Client est en possession du document « Confirmation de Commande ».

## 5. PRISE DE RESERVATION

La demande de réservation est impérative.

La demande se fait via notre service groupes : [groupes@grottechauvet2ardeche.com](mailto:groupes@grottechauvet2ardeche.com). Le processus de réservation se fait impérativement par mail, courrier ou internet à l'adresse <http://grottechauvet2ardeche.com/espace-groupes/>

Les demandes de réservation ne sont traitées que sous réserve du bon renseignement des formulaires et respect du critère « Groupe ».

Elles doivent se faire jusqu'à 5 (cinq) semaines avant la date de visite prévue.

Si la demande de « PRE-RESERVATION » se fait via le site internet, le Client prend soin de renseigner tous les champs du formulaire « PRE-RESERVATION » (Les astérisques soulignent les champs obligatoires).

Si la demande se fait par mail, le contenu doit préciser obligatoirement, le nombre de visiteurs, les caractéristiques du Groupe, le nom et coordonnées du responsable du groupe (organisateur) et du payeur (si différent), ainsi que la date, l'horaire de visite et la langue de guidage souhaitée.

A réception du formulaire, le service procède à l'étude de la demande selon les disponibilités.

La SERCPA propose une « OPTION DE RESERVATION » dans laquelle les modalités de la visite (date, heure, effectif, prestations annexes, tarif, modalité de règlement et les présentes CP sont précisés.

Cette « OPTION DE RESERVATION » sera valable jusqu'à 3 semaines avant la date de visite. Au-delà de ce délai, l'option sera annulée.

Le formulaire « OPTION DE RESERVATION » est à retourner dans ce laps de temps (3 semaines, cachet de la poste ou email faisant foi) signé avec la mention « Bon pour Accord ». Il doit obligatoirement être accompagné d'un acompte (chèque ou preuve de virement) d'une valeur de 50% du montant prévisionnel de la commande. En cas de non aboutissement du paiement, la réservation est annulée sans qu'aucune négociation ne soit possible. En cas de demande de dernière minute, celle-ci est étudiée au cas par cas, en fonction des disponibilités et contraintes des services.

Et en cas de réponse favorable par le service de réservation, l'intégralité du montant de la COMMANDE est exigible à validation du dossier.

Après validation du dossier, le formulaire « CONFIRMATION DE COMMANDE » est envoyé au Client. Afin de faciliter le passage en caisse, il est demandé au Responsable du Groupe ou Accompagnateur, de présenter cette confirmation le jour de la visite.

## 6. DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Le Client doit se présenter 30 minutes avant l'heure de la visite guidée. Tout retard peut entraîner l'annulation totale ou partielle des prestations avec intervenant (guide, conférencier, etc...), sans qu'aucun remboursement ne soit possible. Seuls la Galerie et les autres espaces du Site (accès libre) pourront être accessibles.

L'accès dans la réplique de la grotte ne peut dépasser 28 personnes/visite guidée. La SERCPA se réserve le droit de compléter la visite avec d'autres visiteurs, si le groupe n'atteint pas 28 personnes.

## 7. MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

Toute modification doit être notifiée à la grotte Chauvet 2 - Ardèche **par mail** [groupes@grottechauvet2ardeche.com](mailto:groupes@grottechauvet2ardeche.com) au plus tard 7 jours avant le passage. Au-delà de ce délai, les prestations non utilisées sont facturées.

Seules sont réputées acceptées, les modifications visées ET confirmées par écrit par le Client.

## 8. ANNULATION TOTALE OU PARTIELLE DU FAIT DU CLIENT

Toute annulation faite à moins de 10 jours de la date de la visite, entraîne le non-remboursement de l'acompte versé.

Pour toute annulation 24 heures avant la date de visite, la SERCPA facture la totalité des prestations réservées et annulées.

## 9. ANNULATION DU FAIT DE LA GROTTE CHAUVET 2 ARDECHE

La SERCPA se réserve le droit d'annuler toute réservation si des événements de force majeure ou des cas fortuits l'y contraignent, tels que et sans que la liste ne soit exhaustive : incendie, dégâts des eaux, tempête, problème électrique, défaillance humaine, impossibilité d'accès...

Le Client ne peut obtenir de compensation financière pour la gêne occasionnée, la visite peut être reportée ou remboursée dans sa totalité.

## 10. TARIF

Les prix s'entendent TTC (toutes taxes comprises). Ils peuvent être soumis à modification y compris en cours de saison et sans préavis.

Dans ce cas de figure, le prix pratiqué est alors celui en vigueur lors de l'OPTION DE RESERVATION.

Les conditions tarifaires des Groupes s'appliquent à l'ensemble des groupes, séminaires, CE, ayant fait l'objet d'une commande auprès de la SERCPA.

Dans l'éventualité de places supplémentaires le jour de la visite, des billets d'accès seront vendus à l'accueil/billetterie au tarif individuel, et dans la limite des disponibilités. La SERCPA ne peut garantir le même horaire de visite que le groupe, en cas de places supplémentaires achetées le jour-même et peut-être amenée à refuser l'accès du site si celui-ci est déjà complet.

Un groupe est constitué de 20 personnes payantes (adultes, enfants à partir de 4 ans).

Pour toute réservation d'un groupe inférieur à 20 personnes, la grotte Chauvet 2 – Ardèche appliquera le tarif individuel. Un minimum de 10 personnes payantes (adultes, enfants à partir de 4 ans) sera facturé, même si l'effectif réel est inférieur à ce nombre.

Si l'effectif est inférieur à 20 personnes le jour de la visite, la grotte Chauvet 2 – Ardèche appliquera le tarif individuel. Un minimum de 10 personnes payantes (adultes, enfants à partir de 4 ans) sera facturé, même si l'effectif réel est inférieur à ce nombre.

#### **11. MODALITE DE REGLEMENT**

Le règlement de l'acompte s'effectue par chèque à l'ordre de la SERCPA ou virement sur le compte bancaire communiqué sur le formulaire « OPTION DE RESERVATION »

Le montant restant dû doit être soldé sur place le jour de la visite, en espèces, chèque ou carte bancaire.

Le Client payant par mandat administratif ou voucher doit envoyer un bon de commande dans les 10 jours précédents sa venue sur le site.

Le paiement sur facture est possible dans le cadre de la signature d'une convention de partenariat entre les professionnels du tourisme et la SERCPA.

Toute prestation entamée est considérée comme due dans son intégralité.

#### **12. RESPONSABILITES ET ASSURANCES**

Durant la visite, les visiteurs sont soumis au règlement intérieur apposé à l'entrée du site.

Les accompagnateurs sont responsables de leur Groupe, même en présence d'un guide ou d'un membre de la SERCPA. Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur le site de la grotte Chauvet 2 - Ardèche. En cas de perturbation, tout représentant de la SERCPA se réserve le droit d'imposer une sortie immédiate aux visiteurs concernés qui ne pourraient en aucun cas, obtenir les remboursements des titres d'entrée.

La SERCPA décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature que ce soit, susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les visiteurs.

#### **13. RECLAMATIONS**

Les réclamations doivent être formulées par écrit et adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après ladite prestation ou facture.

Toute facture qui n'aura pas été contestée selon la procédure ci-dessus décrite sera considérée comme acceptée.

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. A défaut de règlement à l'amiable, le client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable