Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

CHÂTEAUX DE LA DRÔME

GRIGNAN
MONTÉLIMAR
SUZE-LA-ROUSSE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Du 27 juin 2019

DÉLIBÉRATION N° 2019 - 13

OBJET : Conditions générales de ventes et tarifs 2020 pour les groupes

Le Conseil d'administration des Châteaux de la Drôme,

Vu le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 modifié portant règlement général sur la Comptabilité publique,

Vu l'instruction interministérielle n° 06-031-A-B-M du 21 avril 2006 relative aux régies de recettes, d'avances et de recettes et d'avances, des collectivités et établissements publics locaux,

Vu la délibération du 21 décembre 2018 fixant les tarifs d'entrée dans les châteaux à compter du 1er janvier 2019,

Vu le projet de règlement des conditions générales de ventes pour les groupes et professionnels, ci-annexé, qui pourra être mis à jour en cas de besoin par le Directeur,

Considérant que :
- les offres groupes vont évoluer à partir de la rentrée 2019 afin d'élargir les possibles publics concernés et d'améliorer les outils de prospection commerciale,
- il est proposé de faire varier les tarifs en fonction des services proposés :
  - visites libres ou guidées classiques avec des tarifs forfaitaires ou standard
  - visites avec des offres dites «expériences» (Yoga, dégustation,...) qui feront l'objet d'un devis personnalisé en fonction du nombre de participants, de la prestation souhaitée...
- il est proposé de limiter les groupes à 25 participants et d'appliquer un tarif forfaitaire équivalent au tarif réduit de visite guidée par personne,

Après en avoir délibéré,

PREND ACTE des conditions générales de vente pour les groupes et professionnels, applicables à compter du 1er janvier 2020, projet ci-annexé,
Et **AUTORISE** la Direction à amender ce projet en cas de besoin ;

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

DÉCIDE de modifier la délibération du 21 décembre 2018
et de **FIXER** les tarifs forfaitaires par groupe, à compter du 1er janvier 2020, comme suit :

Visite guidée d'un château :

- GRIGNAN : 200 €
- SUZE LA ROUSSE : 150 €
- MONTELIMAR : 100 €

2 sites sur une même réservation : 250 €

3 sites sur une même réservation : 300 €

Le Président délégué,
Fabien LIMONTA

CHÂTEAUX DE LA DRÔME
Établissement public
de coopération culturelle

BP 21 - 26230 Grignan - 04 75 91 83 50
leschateaux@ladrome.fr
chateaux-ladrome.fr

Siret 833 615 784 00018
APE 9103 Z

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

CHÂTEAUX DE LA DRÔME
GRIGNAN
MONTÉLIMAR
SUZE-LA-ROUSSE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE GROUPES ET PROFESSIONNELS

PREAMBULE

L'EPCC des Châteaux de la Drôme gère les châteaux de Grignan, Suze-la-Rousse et Montélimar-Adhémar.
Il s'agit d'un établissement public à caractère industriel et commercial.

IDENTIFICATION DU VENDEUR

Etablissement Public de Coopération Culturelle des Châteaux de la Drôme
Adresse : Le Château – BP 21 – 26230 GRIGNAN
SIRET N° 833 615 784 00018
Tél. : 04 75 91 83 50
E-mail : resa-visite-chateaux@ladrome.fr

I – CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV) : OBJET ET FONCTIONNEMENT

L'EPCC des Châteaux de la Drôme permet la réservation de la visite guidée ou libre des sites avec ou sans prestations complémentaires (ateliers, animations, etc.).
Les CGV 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 ».
L'achat ainsi effectué par le Client implique son adhésion sans réserve aux présentes CGV.

L'EPCC des Châteaux de la Drôme se réserve la possibilité de les adapter ou de les modifier à tout moment, et sans préavis. En cas de modification, les CGV qui s'appliquent sont celles en vigueur au jour de la réservation, de la passation de la commande ou de l'achat.

Les informations et tarifs diffusés dans les brochures et le site Internet évoluent au fil du temps et peuvent faire l'objet de modifications, seuls les présentes CGV et le bon de réservation font référence dans les relations contractuelles.

L'EPCC est le seul interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes CGV.

Ces conditions générales sont précisées ou amendées, si besoin, dans le cadre d'accords commerciaux ou de contrats de réservation prévoyant des conditions spécifiques sur devis.

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

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 CGV 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 CGV, soit lors de leur envoi dans le cadre d'une réservation auprès du service réservation, soit en consultation sur le site Internet www.chateaux-ladrome.fr,
Le Client reconnaît être parfaitement informé du fait que son Accord concernant le contenu des CGV ne nécessite pas la signature manuscrite de ces documents mais résulte de sa seule passation de Réservation.
Le Client déclare avoir obtenu de l'EPCC des Châteaux de la Drôme toutes les informations nécessaires à son déplacement sur le site et avoir pris connaissance du règlement intérieur consultable sur le site Internet www.chateaux-ladrome.fr,
Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique, intellectuelle et ne pas être sous tutelle, lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

II – PRISE DE RESERVATION

21. Définitions

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

« GROUPE » : ensemble composé de 25 personnes maximum.

« DEMANDE DE RESERVATION » : document de première prise de contact envoyé par e-mail, courrier ou formulaire sur site Internet dans lequel le Client fait connaître ses éléments de réservation (date, heure, nombre de personnes, prestations, etc.) pour une visite des châteaux de la Drôme.

« CONFIRMATION DE RESERVATION » : document récapitulant la commande et envoyé par le service réservation au Client par e-mail ou courrier, validant la demande du Client et faisant office de bon pour accord pour les deux parties.

22. Modalités et conditions particulières de réservation

La demande de réservation est impérative.
La demande se fait via le service Groupes par mail, resa-visite-chateaux@ladrome.fr / formulaire sur le site Internet : chateaux-ladrome.fr / téléphone : 04 75 91 83 64 / courrier : Les Châteaux de la Drôme – BP 21 – 26230 GRIGNAN.

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 45 (quarante cinq) jours ouvrés avant la date de visite désirée.
Des demandes d'OPTION pourront être traitées si la « DEMANDE DE RESERVATION » intervient avant ce délai de 45 jours ouvrés.

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

Si la « DEMANDE DE RESERVATION » se fait via le site Internet, le Client prend soin de renseigner tous les champs du formulaire « DEMANDE DE RESERVATION ».

Si la demande se fait par e-mail, le contenu doit préciser, obligatoirement, le nom de l'organisme, l'adresse de facturation et le numéro de SIRET, le nom du responsable du groupe, le numéro de téléphone du responsable, l'effectif du Groupe et la catégorie du public, le jour, l'heure et le type de visite choisi.

A réception du formulaire ou d'une demande Client, quelque soit le canal, le service Réservation procèdera à l'étude de la demande et effectuera une offre selon les disponibilités.

En cas de non réponse de la part du service Réservation sous un délai de 72h (soixante douze heures) pendant les périodes calendaires dites « normales » (c'est à dire hors week-end, jours fériés et vacances scolaires), il revient au Client de relancer sa demande. Il ne pourra en aucun cas être effectué une réclamation auprès de l'EPCC des Châteaux de la Drôme pour non réponse, dans ce cas de figure.

1/ Dans le cas où la « DEMANDE DE RESERVATION » émise par le Client est acceptable (date, horaires, prestations, délais de réservation respecté, etc.), l'EPCC des Châteaux de la Drôme enverra une « CONFIRMATION DE RESERVATION » dans laquelle les modalités de la visite (date, heure, effectif, prestations annexes, tarif, modalité de règlement et les présentes CGV) seront précisées – conformément à la demande initiale, validant la demande du Client et faisant office de bon pour accord pour les deux parties.

2/ Dans le cas où la « DEMANDE DE RESERVATION » émise par le Client n'est pas acceptable (doublons / indisponibilité de dates, horaires, prestations, délais de réservation non respecté...), l'EPCC des Châteaux de la Drôme n'enverra pas de « CONFIRMATION DE RESERVATION » et notifiera par écrit (e-mail ou courrier) les points à améliorer afin de traiter la « DEMANDE DE RESERVATION ».

Dans tous les cas : le Client devra notifier son accord parallèlement à l'envoi de la « DEMANDE DE RESERVATION » par écrit (e-mail ou courrier).

En l'absence de confirmation selon les modalités ci-dessus, les options ne seront pas maintenues, sans que le Client puisse contester ou porter réclamation.

En cas de demande de dernière minute (moins de 45 jours ouvrés avant la date souhaitée), celle-ci sera étudiée au cas par cas, en fonction des disponibilités et contraintes des services.

23. Annulation et modification

231. Annulation ou modification du fait du Client

Toute modification de la réservation enregistrée par nos services doit être demandée par écrit (courrier ou e-mail) au moins 30 (trente) jours ouvrés avant la date souhaitée.

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

L'EPCC des Châteaux de la Drôme examine la demande de modification dans les meilleurs délais. En fonction de ses possibilités, il peut y faire droit, mais n'y est pas tenu. En cas d'acceptation par l'EPCC des Châteaux de la Drôme de la (ou des) modification(s) envisagée(s), celle(s)-ci fait (font) l'objet d'un accord écrit via une nouvelle «CONFIRMATION DE RESERVATION».

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

En cas de demande de modification sur la date de visite, l'EPCC ne peut garantir l'acceptation de la demande.

Si le nombre de visiteurs est inférieur au nombre prévu, la facturation de la prestation sera inchangée.

Si le nombre est supérieur au nombre prévu, l'EPCC n'est pas tenu d'accepter les visiteurs surnuméraires. En fonction des possibilités, il pourra être proposé :

- le paiement des billets supplémentaires en caisse au tarif normal visite guidée
- la création d'un Groupe supplémentaire si la jauge dépasse 25 et facturation du Groupe ainsi créé
- orientation des visiteurs sur des visites libres au tarif correspondant
- etc.

Le règlement des billets supplémentaires est obligatoire en caisse Groupe, le jour de la visite.

Si l'annulation ou la modification du fait du Client intervient dans un délai inférieur à 30 jours ouvrés avant la date de la prestation réservée : la totalité de la prestation reste due par le Client.

232. Annulation du fait de l'EPCC des Châteaux de la Drôme

L'EPCC des Châteaux de la Drôme se réserve le droit d'annuler toute réservation, sans contrainte de délai minimum, si des évènements de force majeure ou des cas fortuits l'y contraignent, sans que la liste ne soit exhaustive : incendie, dégâts des eaux, tempête, problème électrique, défaillance humaine, impossibilité d'accès, etc.
Le Client ne peut obtenir de compensation financière pour la gêne occasionnée, la visite peut être reportée ou remboursée dans sa totalité.

III – FACTURATION ET PAIEMENT

31. Tarifs

Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC), en Euros.
Les prix peuvent être soumis à modification y compris en cours de saison et sans préavis.

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

Dans ce cas de figure, le prix pratiqué est alors celui en vigueur lors de LA CONFIRMATION DE RESERVATION.
Des frais supplémentaires pourront être appliqués, en particulier pour la vente en ligne.

Dans l'hypothèse d'une variation des taxes, les tarifs seront revus à la hausse ou à la baisse selon cette variation.

Des conditions tarifaires particulières peuvent s'appliquer aux professionnels du tourisme et selon accord avec le service commercial de l'EPCC des Châteaux de la Drôme.

Les tarifs sont variables en fonction des services proposés :
- visites libres ou guidées (qui ont des tarifs forfaitaires, ou standard)
- visites avec offres dites « expériences » (Yoga, dégustation,...) qui font l'objet d'un devis personnalisé en fonction du nombre, de la prestation souhaitée...

32. Gratuité

Les Groupes bénéficient d'une gratuité de l'accès aux sites pour la personne référente (accompagnateur, chauffeurs d'autocars, etc.).

33. Facturation

Le paiement est exigible dès confirmation de la réservation et au plus le jour de la visite.

Le paiement est possible en amont de la visite, conformément aux mentions portées sur la facture.

Le jour de la visite, le règlement est possible au guichet du château par les modes de règlement suivant : espèce, CB, chèque bancaire.
Les chèques bancaires sont à libeller à l'ordre du Trésor Public.

Par exception :
- pour les structures de droit public, le règlement pourra se faire par mandat administratif à réception de facture.
- un accord commercial spécifique pourra permettre un paiement *a posteriori* pour les professionnels du tourisme.

Une facture acquittée peut-être demandée directement à l'adresse mail : resa-visite-chateaux@ladrome.fr en précisant le numéro de réservation et l'identité de l'établissement.

La mise en paiement (conformément à la « CONFIRMATION DE RESERVATION ») de la vente vaut acceptation définitive de la quantité et des prix indiqués. Le Client ne peut prétendre à quelque remboursement que ce soit en cas d'erreur de quantité, de prestations ou de date incombant d'une mauvaise manipulation de sa part.

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

34. Exercice du droit de rétractation

En application de l'article L221-28-12° du Code de la Consommation, les prestations proposées par l'EPCC des Châteaux de la Drôme aux consommateurs, en tant que prestations de restauration ou de loisirs devant être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même code pour les contrats conclus à distance et hors établissement.

IV – DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Le Client doit se présenter au plus tard 20 minutes avant l'heure de visite indiquée sur le contrat (hors visites libres).

En cas de retard du Groupe, l'EPCC des Châteaux de la Drôme se réserve le droit de réduire ou d'annuler la prestation, sans remboursement ni réduction de facture, et de la remplacer par une visite libre du site, pendant les horaires d'ouverture du site.

Le Client déclare avoir obtenu de l'EPCC des Châteaux de la Drôme toutes les informations nécessaires à son déplacement sur le site et avoir pris connaissance du règlement intérieur consultable sur le site Internet www.chateaux-ladrome.fr, soit en consultation libre au sein des banques d'accueil des Châteaux de la Drôme.

V – DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (dit RGPD), le Client est informé que des données à caractère personnel le concernant :

- Font l'objet d'un traitement automatisé par L'EPCC DES CHATEAUX DE LA DROME afin de permettre l'accès aux produits et prestations vendues ;
- Peuvent être également communiquées aux partenaires de l'EPCC des Châteaux de la Drôme pour les besoins des commandes, notamment du paiement en ligne ou de la facturation.
- De plus, ces informations permettent éventuellement de contacter le Client, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou d'une modification de date/du contenu de la prestation pour laquelle les billets ont été achetés.
- En outre, le Client peut accepter, de façon expresse, de recevoir des lettres d'information et les offres de l'EPCC des Châteaux de la Drôme par SMS ou par courrier électronique.
- Les informations demandées dans le cadre des formulaires disponibles sur le site marquées d'un astérisque sont obligatoires et nécessaires à la gestion des demandes du Client. Le défaut de réponse dans un champ obligatoire entraînera

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

l'impossibilité pour l'EPCC des Châteaux de la Drôme de traiter la demande du Client.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur les données personnelles n°2016/79 du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou une limitation du traitement les concernant. Le Client dispose, en outre, du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Le Client peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant et dispose du droit de retirer son consentement à tout moment. Enfin, le Client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Ces droits peuvent être exercés en s'adressant par courrier à l'adresse dédiée : resa-visite-chateaux@ladrome.fr ou par courrier à EPCC – Le Château, BP 21, 26230 GRIGNAN - en justifiant de son identité. De plus, toute demande devra être signée, accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité en cours de validité, porter la signature du Client et préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse.

Une réponse sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande. Le Client est informé qu'en cas d'exercice de son droit de suppression ou d'opposition, tout ou partie du site peuvent lui être rendu inaccessibles.

VI – RESPONSABILITES

61. Responsabilités de l'EPCC

L'EPCC des Châteaux de la Drôme ne saurait être tenu responsable de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure, échappant à son contrôle, incluant notamment, les cas d'interruption de transport, de grève, de conditions climatiques exceptionnelles, d'incendie, etc.

Pour des raisons d'organisation du service, l'EPCC des Châteaux de la Drôme reste maître des prestations proposées à la vente sur place et en ligne et de leur période de commercialisation. Aucune réclamation ne pourra être élevée à ce sujet et aucune indemnisation ne pourra être demandée.

L'EPCC pourra s'exonérer de toute ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Par ailleurs, l'EPCC des Châteaux de la Drôme décline toute responsabilité pour les dommages subis, pour quelque cause que ce soit, par les effets, objets, ou matériels apportés sur site par les Clients, et qui relèvent de leur propre responsabilité.

Envoyé en préfecture le 28/06/2019
Reçu en préfecture le 28/06/2019
Affiché le
ID : 026-833615784-20190627-2019_13_CGV-DE

62. Responsabilité du Client sur le site

Durant la visite, les visiteurs sont soumis au règlement intérieur des Châteaux de la Drôme. Dans les espaces intérieurs notamment, les responsables des Groupes devront s'assurer que les personnes accompagnées ont un comportement correct, qui ne soit pas susceptible de nuire à la visite du public, notamment par des manifestations bruyantes. L'EPCC des Châteaux de la Drôme se réserve le droit d'imposer aux visiteurs concernés la sortie immédiate des espaces. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre ni au remboursement de la prestation ni à aucune indemnisation.
Les accompagnateurs sont responsables de leur Groupe même en présence de guides ou animateurs des Châteaux de la Drôme. Tout public mineur doit être sous l'autorité d'une personne majeure qui encadre le Groupe dans tous les espaces. En cas d'affluence, le personnel de l'EPCC des Châteaux de la Drôme peut imposer des consignes particulières pour l'accès à ces espaces (exemple : accessibilité par petit groupe, file d'attente, etc.).

VII – LITIGES

71. Service Clientèle

Pour tout renseignement ou toute réclamation, vous pouvez contacter le service réservation de l'EPCC des Châteaux de la Drôme par téléphone au 04 75 91 83 64 ou par courrier électronique à l'adresse resa-visite-chateaux@ladrome.fr.

XI. Droit applicable – Litiges

Les présentes CGV ainsi que la relation contractuelle conclue entre EPCC des Châteaux de la Drôme et le Client sont soumises à la loi française.
En cas de réclamation, une solution amiable sera recherchée avant tout recours contentieux.
En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.