

# Conditions Générales de Vente

**Version 1.1** : applicable dès le 01/01/2012 et remplace les versions précédentes.

## **Aspects communs "Grand Public" :**

**Forme Juridique** : Régie personnalisée du Conseil Général du Cher

**Siège social** : Le *Pôle du Cheval et de l'Âne* – Route de La Celle-Condé – 18160 Lignières

**N° SIRET** : 200-016-418 00010

**RCS** : Bourges (18)

**Codes APE** : 9329Z

**TVA** : FR882-000-164-18

**Téléphone** : +33 (0)2.48.60.28.12

**Fax** : +33 (0)2.48.60.24.50

**E-mail** : [contact@polechevaletane.com](mailto:contact@polechevaletane.com)

**Web** : [www.polechevaletane.com](http://www.polechevaletane.com)

## **.1 Généralités**

Ces Conditions Générales de Vente (**CGV**) s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par *Le Pôle du Cheval et de l'Âne*. Selon le type de produit vendu, des conditions particulières s'appliquent, et celles-ci sont annexées à la fin de ce document. *Le Pôle du Cheval et de l'Âne* vend :

- De la billetterie pour l'accès au musée, aux activités, droit d'entrée aux événementiels...
- De la restauration de type snack
- Des produits dérivés à la boutique

Les présentes CGV et les conditions particulières applicables selon le produit vendu sont parties intégrantes du contrat de vente.

## **.2 Capacité**

Tout client du *Pôle du Cheval et de l'Âne* reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les CGV présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client du *Pôle du Cheval et de l'Âne* reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande.

Tout client du *Pôle du Cheval et de l'Âne* reconnaît avoir pris connaissance, avant d'y pénétrer, du règlement intérieur et des conditions de sécurité inhérentes au *Pôle du Cheval et de l'Âne*.

Dès lors, la prise de commande ou l'achat de billetterie entraîne son entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente du *Pôle du Cheval et de l'Âne* et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

## **1.3 Affichage des prix**

Tous les prix sont affichés en Euros (€). La TVA est toujours comprise avec le taux en vigueur selon les produits/prestations. Les prix sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur au jour de la réservation, et sont sujets à modification, y compris en cours de saison, sans préavis et dans le respect de la législation en vigueur (modification du taux de TVA applicable, instauration de nouvelles taxes...).

## **1.4 Modes de paiement**

*Le Pôle du Cheval et de l'Âne* accepte les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard, les chèques bancaires ou postaux, les virements ou mandats administratifs. A noter aussi :

- Les espèces ne sont acceptées que pour les paiements effectués sur place.
- Les règlements devront être effectués en Euros (€) à l'ordre du " Trésor Public".
- Les chèques vacances (ANCV ou équivalent) sont également acceptés.

RIB du TRÉSOR PUBLIC			
Code Banque	Code Guichet	N° de Compte	Clé
10071	18000	00002000307	90
IBAN (International Bank Account Number)			
FR76   1007   1180   0000   0020   0030   790			
Domiciliation			
TPBOURGES TRESOR GALE			
BIC (Bank Identifier Code)			
BDFEFRPPXXX			

## 1.5 Force majeure

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel du *Pôle du Cheval et de l'Âne*, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, les voyageurs supporteront seuls les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

## 1.6 Responsabilité du *Pôle du Cheval et de l'Âne*

Le responsable du *Pôle du cheval et de l'Âne*, qui attribue une réservation à un client, est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes CGV. La responsabilité du *Pôle du Cheval et de l'Âne* n'est pas engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration des biens déposés dans les locaux mis à la disposition du client. Celui-ci s'engage à respecter les consignes de sécurité indiquées par le personnel du *Pôle du Cheval et de l'Âne* ou affichées dans l'enceinte de ce dernier. Chaque visiteur doit se conformer aux consignes des activités du *Pôle du Cheval et de l'Âne*. Tous les départs d'activités ne pourront s'effectuer avec plus de 15 minutes de retard par rapport à l'horaire prévu - sous réserve de se voir attribuer un autre créneau horaire sous réserve de disponibilité. *Le Pôle du Cheval et de l'Âne* se réserve le droit de procéder à l'expulsion de tout contrevenant qui ne pourra en aucun cas obtenir le remboursement des titres d'activités. Les mineurs doivent être sous la responsabilité d'un accompagnateur majeur même en présence d'animateurs du *Pôle du Cheval et de l'Âne*.

Responsabilité civile des clients : Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur les espaces de loisirs du *Pôle du Cheval et de l'Âne*.

## 1.7 Règlement intérieur

Chaque visiteur doit se conformer au règlement intérieur du *Pôle du Cheval et de l'Âne* affiché sur le site. Les services habilités du *Pôle du Cheval et de l'Âne* sont fondés à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les visiteurs expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des titres d'entrées.

## 1.8 Informatiques et Libertés

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garantie par la loi s'exerce auprès du *Pôle du Cheval et de l'Âne* en son Siège.

## 1.9 Réclamations

Toute réclamation concernant la billetterie, la réservation, la restauration, l'exécution du contrat conclu avec *Le Pôle du Cheval et de l'Âne* doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 8 jours après la date de visite. Afin d'éviter toute contestation, les justificatifs de visite (billets d'entrée, attestation, bons d'échange...) comprenant le nombre de participants doivent être joints à la réclamation.

## 2.0 Litiges

Les présentes CGV sont soumises tant par leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français et relèvent du Tribunal d'instance territorialement compétent (Orléans). Préalablement à la saisine de cette juridiction, les parties mettront en œuvre une procédure de règlement amiable de leur différend consistant dans l'échange d'au moins deux correspondances. En cas d'échec de cette procédure dûment constaté par les parties, la partie diligente procédera à la saisine du Tribunal d'instance territorialement compétent. Dans un délai de 15 jours, elle en informera préalablement l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

## 2.1 Offre préalable

L'offre préalable mentionnée dans la loi du 13 juillet 1992 est constituée des informations données sur les documentations commerciales, sur le site Internet [www.polechevaletane.com](http://www.polechevaletane.com) ainsi que par les présentes CGV.

## 2.2 Conditions de réservation

Dans le cas de la billetterie individuelle, les billets groupés bénéficient des tarifs réduits qui sont applicables uniquement aux catégories citées ci-après :

- Enfants (4 à 12 ans), Etudiants, Seniors (+ 65 ans)
- Habitants du Canton de Lignières, Personnel du Conseil Général du Cher, Licenciés FFE
- Familles nombreuses, demandeurs d'emploi, personnes handicapés, bénéficiaires des minimas sociaux
- Pass privilège 'Jacques Cœurs'
- Les scolaires et centres de loisirs, les séminaires d'entreprises, les comités d'entreprises ou assimilés

Gratuité : Enfants de moins de 4 ans, enseignants, professionnels du tourisme, détenteur carte 'Berry Province'

Ces tarifs sont applicables à toute commande d'un minimum de 10 billets (adultes/enfants confondus). La billetterie individuelle est valable sur la saison en cours à partir de la date d'achat, et est utilisable tous les jours d'ouverture du *Pôle du Cheval et de l'Âne*. Les billets familles, valables pour 4 personnes (adultes/enfants confondus) doivent se présenter ensemble le même jour à l'entrée du *Pôle du Cheval et de l'Âne*. Les billets individuels et familles ne peuvent sous quelque motif que ce soit faire l'objet d'un remboursement (sauf en cas de force majeure comme décrit à l'article 1.5 des présentes CGV).

Cas particulier : Dans le cas des écoles, mairies, collectivités locales ou territoriales, le contrat n'est conclu définitivement qu'après le retour au *Pôle du Cheval et de l'Âne* d'un bon de mairie ou d'un bon administratif.

## **Conditions Particulières des Groupes (Scolaires, Centres de Loisirs, Séminaires) :**

**Article 1 : Généralités** : Les contrats « Groupes » sont destinés à l'usage exclusif de la réservation des prestations de visites pédagogiques ou de travaux organisées par *Le Pôle du Cheval et de l'Âne*, propriété du Conseil général du Cher, Place Marcel Plaisant, 18000 BOURGES, représenté par son Président. En aucun cas, le Conseil général du Cher ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'utilisation de ce contrat par des tiers ou à des fins autres que touristiques.

**Article 2 – Billetterie** : Réservation obligatoire pour en bénéficier

- Scolaires et Centres de Loisirs : Les conditions tarifaires « Groupes » s'appliquent aux groupes enfants d'un minimum de 20 personnes et d'un maximum de 50 personnes
- Séminaires : Les conditions tarifaires « Groupes » s'appliquent aux groupes d'un minimum de 8 personnes

L'effectif indiqué lors de la réservation ou modifié en respect de l'article 6 ci-après sera retenu comme base de facturation. Les prestations seront facturées sur cette base d'effectif.

**Article 3 - Conclusion du contrat** : Après l'enregistrement de la demande et sous réserve des disponibilités, la réservation devient effective dès lors que le client aura fait parvenir au responsable du *Pôle du Cheval et de l'Âne* un exemplaire dudit contrat daté et signé avec apposition du cachet client, le tout accompagné d'un acompte de 30 % du montant total TTC des prestations faisant l'objet de la réservation, ou d'un bon de commande pour les paiements administratifs, au maximum 8 jours avant la date de la prestation. Le deuxième exemplaire du contrat est à conserver par le client.

**Article 4 - Règlement du solde** : Le paiement du solde par le client sera effectué à terme échu dès réception du titre de recette émis par *Le Pôle du Cheval et de l'Âne*, et ce dans un délai maximum de 30 jours conformément aux indications portées sur le devis. Toute somme non réglée à l'échéance contractuelle entraînera l'application de pénalités de retard calculées sur le montant TTC de la facture concernée, et sur la base de 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

**Article 5 – Modification** : Toute modification d'une réservation confirmée doit s'effectuer par écrit (mail, courrier, fax) auprès du responsable du *Pôle du Cheval et de l'Âne*. L'acceptation par *Le Pôle du Cheval et de l'Âne* sera également confirmée par écrit. Aucune modification ne sera prise en compte dans un délai de 8 jours avant la date de la prestation. Passé ce délai, toute modification sera considérée comme une annulation (partielle ou totale) et sera facturée selon les modalités de l'article 6 ci-après. L'effectif indiqué lors de la réservation (devis signé) sera retenu comme base de facturation.

Il est toléré jusqu'à 10 % d'absents applicable sur l'ensemble des prestations. Au-delà de ce taux, le reste des personnes non présentes sera facturé sur l'ensemble des prestations. La baisse du nombre de participants intervenue moins de 8 jours avant la date ne pourra être pris en compte dans la facturation (sauf en cas de force majeure comme décrit à l'article 1.5 des présentes CGV).

**Article 6 - Annulation** : Les annulations de tout ou partie de la réservation initiale pourra être annulée par le client par écrit (mail, courrier, fax).

- Annulation du fait du client :
  - **Annulation partielle** : En cas d'annulation partielle portant sur la diminution de la durée de la manifestation, du nombre de participants, ainsi que des prestations réservées, ceci entraînera des modalités de dédommagement prévues aux CGV d'annulation totale ci-après.
  - **Annulation totale** : À défaut d'un règlement d'acompte dans un délai de 8 jours avant la date de la prestation, cette dernière sera considérée comme annulée du fait du client. En cas d'annulation totale, *Le Pôle du Cheval et de l'Âne* conservera le montant des acomptes versés à titre de pénalité et/ou facturera le client selon les modalités suivantes :
    - La veille ou le jour de la prestation : 100 % de la réservation
    - Entre 2 et 8 jours : 50 % de la réservation
    - Entre 8 et 30 jours : 30 % de la réservation (équivalent à l'acompte)
    - Au-delà de 30 jours : aucune facturation

- Annulation du fait du *Pôle du Cheval et de l'Âne* :
  - La Direction pourra annuler sans préavis les prestations en cas de force majeure, de cas fortuit ou de besoins d'exploitation spécifiques. Dans une telle hypothèse, le client sera immédiatement remboursé des sommes versées sans qu'aucune réclamation de sa part ne puisse être formulée, et une autre date de venue sur le site lui sera adressée.

**Article 7 - Attribution et utilisation des espaces** : En cas de modification du nombre de participants ou pour des raisons inhérentes à la gestion du *Pôle du Cheval et l'Âne*, le client pourrait se voir attribuer un autre espace que celui initialement prévu. L'utilisation des espaces ne doit en aucun cas être contraire à l'ordre public. Le client s'oblige à n'inviter que des personnes dont le comportement ne soit, en aucune manière, susceptible de porter préjudice au *Pôle du Cheval et l'Âne*, lequel se réserve le droit d'intervenir si nécessaire.

En application avec le décret n° 92-478 du 29 mai 1992 relatif à l'interdiction de fumer dans les locaux affectés à un usage collectif, le client est informé que les salles de réunion et de réception sont des zones « non-fumeurs » et il assume la responsabilité de faire respecter cette interdiction par ses invités.

**Article 8 – Droits d'auteur** : Le client doit faire son affaire personnelle de toutes déclarations et du paiement de tous droits notamment à la SACEM, pour la diffusion d'œuvres musicales et plus généralement de toute animation au sein des locaux (orchestre, spectacles, disques...).

**Article 9 – Recommandations** : Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation du *Pôle du Cheval et l'Âne*, ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent. Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boisson, ni aucune denrée alimentaire sans avoir obtenu l'approbation du *Pôle du Cheval et l'Âne*. Le client n'est pas autorisé à utiliser toute marque d'appartenance, sauf autorisation préalable du *Pôle du Cheval et l'Âne*.

**Article 10 - Assurances** : Le client (signataire du contrat) est responsable de tout dommage, direct ou indirect, que lui-même ou ses invités pourraient causer à l'occasion de la manifestation objet de la réservation. *Le Pôle du Cheval et l'Âne* décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient (incendie, vol, dégradations...) et en particulier susceptible d'atteindre les objets, effets ou matériels apportés par le client, par ses invités ou mis à disposition par *Le Pôle du Cheval et l'Âne* à l'occasion de la manifestation objet de la réservation. Il est conseillé au client de souscrire à ses frais à une assurance couvrant tout dommage. S'il s'agit d'objets de grande valeur, il doit prévoir un gardiennage à ses frais.

**Article 11 - Respect des programmes établis et gestion des dépassements d'horaires** : Le déroulement de la manifestation avec timing précis des activités est défini dans le devis. Le non-respect de ce programme est susceptible de modifier les horaires de travail des salariés du *Pôle du Cheval et l'Âne* ou les accords signés avec des prestataires extérieurs. Un dépassement d'horaires donnera lieu à une facturation complémentaire établie sur la base de 1,5 € par participant avec un minimum de 15 € pour toute heure entamée.

**Article 12 - Extra** : Tous les extra (bar...) doivent être réglés sur place par chacun des participants avant son départ. À défaut de ce règlement, ces sommes seront directement facturées au client qui est solidairement responsable de leur paiement.

**Article 13 - Hébergements** : Si le client a réservé de l'hébergement aux *Roulottes du Berry*, les roulottes réservées seront mises à disposition des bénéficiaires à partir de 15h le jour d'arrivée. Les roulottes doivent être libérées au plus tard à 10h le jour du départ. Tout dépassement de ce délai pouvant entraîner la facturation d'une nuit supplémentaire au tarif public affiché comme indiqué dans les CGV du village vacances des *Roulottes du Berry*. En cas de non disponibilité ou en cas de force majeure, *Le Pôle du Cheval et l'Âne* se réserve la possibilité de modifier le type d'hébergement, de faire héberger totalement ou partiellement les participants dans un hôtel de proximité et de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, les frais inhérents au transfert restant à la charge du *Pôle du Cheval et l'Âne*.

**Article 14 - Repas** : Le client doit préciser par écrit le nombre de couverts prévus pour chaque repas, et confirmer son choix de menu 8 jours avant la prestation. La réduction du nombre de participants considéré comme une annulation partielle de la réservation donnant lieu à l'application de l'article 7 des présentes CGV. Au-delà, *Le Pôle du Cheval et l'Âne* se réserve le droit d'imposer un choix de menu. Il est précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à une minoration de prix.

**Article 15 - Activité et intempéries** : *Le Pôle du Cheval et l'Âne* se réserve le droit d'annuler ou de modifier le contenu d'un programme si des raisons particulières l'imposent comme, la sécurité du groupe, les raisons climatiques ou des événements imprévus. Dans ce cas, cette annulation sera déduite du montant défini correspondant au devis.

**Article 16** – **Heures supplémentaires pour heures tardives** : Les activités du *Pôle du Cheval et l'Âne* se font dans le cadre des horaires d'ouverture de ce dernier (8h00 à 17h00). Toutes demandes en dehors de ces plages horaires se verront majorées de 25 %.

**Article 17** – **Expositions et décorations** : Toute installation effectuée par le client devra être conforme aux prescriptions de sécurité en vigueur, et devront être soumises à l'approbation préalable de la commission de sécurité du *Pôle du Cheval et l'Âne*. Tout projet de décoration ou d'implantation de stands devra être soumis à l'établissement, et le client s'engage à remettre en l'état et à ses frais, les lieux occupés.