

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLIQUÉES AUX VENTES DE RANDONNÉES ET STAGES par la SARL CHEVAL & CHATEAUX exploitant de les entités commerciales EQUINATURE et CHEVAL & CHATEAUX

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de fixer les conditions dans lesquelles la SARL CHEVAL & CHATEAUX, en tant que centre de tourisme équestre exploitant des entités commerciales Equinature et Cheval & Chateaux, s'engage à vendre des séjours équestres : randonnées et stages.

Sauf dérogation expresse et écrite émanant de CHEVAL & CHATEAUX, elles s'appliquent quelles que soient les éventuelles clauses contradictoires qui figureraient dans les CGV d'un organisme revendeur, pouvant intervenir dans le cadre de la prise en charge totale ou partielle d'une commande pour le compte du CLIENT, quel que soit le moment où ces clauses sont portées à la connaissance de CHEVAL & CHATEAUX et même si CHEVAL & CHATEAUX n'exprime pas son désaccord.

En cas de désaccord ou de contradiction avec les CGV d'un client/revendeur/intermédiaire ou de litiges, il est convenu que les seules les CGV de CHEVAL & CHATEAUX feront foi.

Dans le cadre de transaction entre CHEVAL & CHATEAUX et une entité non-Francophone, il est établi que seules les CGV en langue française rédigées ici feront foi.

Les éventuelles dérogations acceptées par CHEVAL & CHATEAUX à l'occasion d'une commande n'engagent CHEVAL & CHATEAUX que pour cette commande. CHEVAL & CHATEAUX peut à tout moment modifier les présentes CGV.

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. COMMANDE : Toute commande suppose que le CLIENT accepte le contenu du séjour qui lui a été communiqué, soit sur les sites www.equinature.fr ou www.cheval-et-chateaux.com, soit dans le programme détaillé, soit dans un mail explicatif et se déclare apte physiquement, techniquement et psychologiquement à suivre ledit séjour.

Toute commande de séjour vaut engagement par le CLIENT pour l'intégralité du séjour, sur la totalité de la durée du séjour indiquée dans les informations précédemment citées.

Toute commande doit être confirmée par écrit par le CLIENT à l'aide du formulaire de réservation et du versement d'un acompte, et vaut acceptation totale et sans réserve des présentes CGV.

La prestation de séjour est mise en œuvre après validation du bulletin d'inscription à la date de séjour choisie par le CLIENT dans le respect du nombre minimum de participants nécessaire pour garantir le départ.

2. PRIX :

Le CLIENT reconnaît expressément avoir pris en compte connaissance des informations relatives aux séjours qu'il a choisis, grâce aux programmes et/ou documentations (format papier ou électronique) qui sont en ligne sur les sites internet www.equinature.fr ou www.cheval-et-chateaux.com ou qui lui ont été fournies préalablement à la remise du formulaire de réservation.

Il est donc renvoyé pour toutes précisions concernant le séjour aux informations contenues dans les programmes et/ou documentation. CHEVAL & CHATEAUX mentionne les prestations incluses et non incluses dans ses propositions. Sauf mention contraire écrite de la part de CHEVAL & CHATEAUX, les frais de boissons, entrées dans les musées et sites touristiques, ainsi que les dépenses à caractère personnel ne sont pas inclus dans les prix.

Les prix sont indiqués sur le site www.equinature.fr ou www.cheval-et-chateaux.com, et/ou le devis, et/ou le programme détaillé remis au CLIENT. Conformément aux directives Françaises, les prix sont communiqués toutes taxes comprises (TTC).

3. LES RESPONSABILITÉS :

CHEVAL & CHATEAUX est conduit à sélectionner différents prestataires de services (restaurateurs, hébergeur transporteurs,...) ; En cas de défaillance ou d'indisponibilité d'un prestataire, ou si pour des raisons indépendantes de sa volonté, CHEVAL & CHATEAUX se trouvait dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus, CHEVAL & CHATEAUX proposerait des prestations équivalentes.

CHEVAL & CHATEAUX peut être amené, en cas de météo défavorable (pluie, neige, vent...etc) ou lorsque les circonstances l'y contraignent, à prendre un itinéraire différent et/ou raccourcir et/ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une indemnisation. CHEVAL & CHATEAUX ne pourrait être tenu responsable des modifications ou annulations qui en résulteraient.

Toute réelle défaillance dans l'exécution du contrat n'entrant pas le cadre précédemment cité, constatée sur place, doit être signalée et justifiée dans un délai maximal de 7 jours après la date de retour du séjour, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toute inscription à un séjour par le CLIENT implique l'exactitude des renseignements cavaliers déclarés par ce dernier au moment de la réservation. En cas de déclaration imprécise ou inexacte pouvant mettre en péril le bon déroulement du programme, la sécurité du CLIENT et/ou celle du groupe ou des tiers, ou encore la sécurité et/ou le bien-être des chevaux, CHEVAL & CHATEAUX se réserve le droit de refuser ou d'interrompre le séjour du CLIENT. Les guides professionnels diplômés de CHEVAL & CHATEAUX sont réputés entièrement compétents, et habilités à déterminer la nécessité d'interrompre ou d'interdire le séjour d'un CLIENT pour les raisons pré-citées.

CHEVAL & CHATEAUX décline toute responsabilité concernant le vol ou la détérioration des objets personnels et/ou bagages du CLIENT qui pourraient survenir pendant un séjour.

4. DEROULEMENT :

- Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le CLIENT ne peuvent donner lieu à aucun remboursement. De même, durant le séjour, toute interruption de la pratique équestre du fait du CLIENT est définitive.
- Le niveau équestre que le CLIENT communique préalablement à son inscription, ainsi que ses éléments personnels (taille, poids, infos santé) sont des éléments contractuels : nos guides se réservent le droit de refuser sur place ou d'interrompre le séjour de tout cavalier dont le gabarit, le niveau et/ou les capacités seraient différents de ceux indiqués sur le bulletin d'inscription, et/ou qui seraient incompatibles avec le bon déroulement du programme, la sécurité du CLIENT et/ou celle du groupe ou des tiers, ou encore la sécurité et/ou le bien-être des chevaux.
Dans ce cas, le CLIENT perdra l'intégralité des sommes préalablement versées et ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou remboursement. Toutes prestations supplémentaires non incluses dans le programme qui résulteraient de ce type d'interruption de séjour (transferts véhiculés supplémentaires, ajout de nuitées...etc) resteront à la charge du CLIENT et devront être réglées sur site aux prestataires concernés.
- Le CLIENT comprend et accepte que les séjours organisés par CHEVAL & CHATEAUX sont réalisés en groupe et qu'une attitude sociable, cordiale et adaptée à la vie en groupe est requise. CHEVAL & CHATEAUX se réserve le droit d'exclure le CLIENT du séjour en cas de comportement inapproprié durant ou dehors de la pratique de l'équitation, pouvant nuire à la sécurité et/ou à la qualité des prestations proposées et/ou aux autres membres du groupe : non respect des horaires, des directives, des indications, attitude impolie, irrespectueuse ou encore dangereuse vis à vis des tiers et/ou des chevaux. Dans ce cas, le CLIENT perdra l'intégralité des sommes versées et ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou remboursement.
- Des photos peuvent être prises, ou des films tournés pendant votre séjour. Sauf mention écrite contraire de votre part à l'inscription, votre inscription implique votre acceptation pour éventuellement apparaître sur des supports photos ou films éventuellement utilisés par la suite en illustration de nos programmes et activités, sans que cela puisse donner lieu à compensation ou dédommagement.
- Les prix sont calculés en nombre de jours à cheval et de nuitées. Le CLIENT pourra donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou départ, en raison par exemple des usages de l'hôtellerie en matière de mise à disposition des chambres, ou en raison de circonstances indépendantes de la volonté de CHEVAL & CHATEAUX sans pour autant pouvoir prétendre à un dédommagement. Les repas non fournis ne pourront être remboursés, et les éventuels repas supplémentaires resteront à la charge du CLIENT.
- L'insuffisance du nombre de participants est un motif valable d'annulation. Le CLIENT en sera alors informé au moins 21 jours avant le départ (7 jours pour les week-ends). Néanmoins, la majorité des séjours de CHEVAL & CHATEAUX sont conçus pour pouvoir permettre des départs en groupes restreints.
- Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les séjours proposés par CHEVAL & CHATEAUX, mais le CLIENT peut souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance rapatriement et les conséquences d'annulation auprès du prestataire de son choix. Egalement, le CLIENT doit vérifier qu'il est correctement assuré en matière de responsabilité civile, maladie, et assistance-rapatriement, pour lui et les autres participants au séjour, ainsi qu'en cas d'incident concernant ses proches participant au voyage ou non.
- Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre à la demande du CLIENT. Le traitement des données personnelles du CLIENT se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978. Ces données sont à destination de l'entreprise CHEVAL & CHATEAUX et ses partenaires et peuvent être transférées à des tiers. Le CLIENT dispose à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles le concernant. Il lui suffit de contacter CHEVAL & CHATEAUX (en indiquant nom, prénom, adresse et mail) par courrier ou par email à SARL CHEVAL & CHATEAUX, La Cufelière, 41230 Courmemin France.

3. MODALITÉS DE PAIEMENT :

La commande s'effectue en versant un acompte non remboursable dont le montant est de trente pour-cent (30%) du montant total du séjour, éventuelles options incluses. Le solde doit être réglé au plus tard à J-30.

La commande est validée à réception du formulaire de réservation dûment complété par courrier électronique ou postale, accompagné du règlement de l'acompte par chèque, espèces, virement bancaire ou carte bancaire.

À titre dérogatoire, des facilités de paiement peuvent être accordées par CHEVAL & CHATEAUX, dans ce cas, ces éventuelles facilités tiennent lieu d'engagement de payer par le CLIENT.

Les acomptes et soldes sont réglés soit :

- Par chèque bancaire à l'ordre de SARL CHEVAL & CHATEAUX
Adressé à : CHEVAL & CHATEAUX - Lieu dit La Cufelière - 41230 Courmemin
- Par virement à notre compte bancaire : CREDIT MUTUEL

Titulaire du compte : CHEVAL & CHATEAUX

IBAN : FR76 1027 8374 7700 0114 0790 253

BIC : CMCIFR2A

Tout paiement intervenant postérieurement aux dates d'échéances de paiement indiquées dans les présentes CGV ou dans l'accord de paiements échelonnés dérogatoire pourra donner lieu à l'application d'une indemnité de retard de quarante euros (40,00) assorties de pénalités de retard calculées à une fois et demie le taux de l'intérêt légal en vigueur.

Après réception du formulaire d'inscription dûment complété et de l'acompte, CHEVAL & CHATEAUX adresse au CLIENT une confirmation de réservation par courriel avec les lieux et horaires de rendez-vous. Cette confirmation de réservation interviendra au minimum 21 jours avant la date du départ sauf dans le cas où le CLIENT effectuerait une réservation tardive ou de dernière minute.

4. CONFIRMATION DE RÉSERVATION : Une confirmation de réservation, indiquant le lieu exact et les horaires de début du séjour, est adressée par courriel au CLIENT avant le début du séjour.

CHEVAL & CHATEAUX ne peut être tenu responsable de la non-réception de la confirmation par le CLIENT. Il appartient à ce dernier de relancer CHEVAL & CHATEAUX si la réception de la confirmation devait ne pas être intervenue dans les trois semaines précédant le début de son séjour.

5. ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute annulation doit nous être confirmée soit par lettre recommandée avec accusé de réception, (la date de réception dans nos locaux faisant foi), soit par courriel (l'accusé de réception de notre part faisant foi). Une indemnité sera perçue par CHEVAL & CHATEAUX en cas d'annulation des séjours par le CLIENT. Cette indemnité est due par personne comme suit :

Jusqu'à 60 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 30% du prix du séjour (acompte versé perdu).

De 60 à 30 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 50% du prix du séjour.

A partir de 30 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 100% du prix du séjour.

Ces conditions d'annulation s'appliquent pour tous les motifs d'annulation sans exception y compris les cas de force majeure.

Pour les séjours sur mesure réalisés « à la carte » les conditions d'annulation sont les suivantes :

Jusqu'à 60 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 30% du prix du séjour (acompte versé perdu)

A partir de 60 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 100% du prix du séjour (déduction faite de l'acompte versé)

La facture de l'indemnité est envoyée par CHEVAL & CHATEAUX dans les 21 jours qui suivent la réception de l'annulation et doit être réglée à réception par le CLIENT

6. ANNULATION DU FAIT D'EQUINATURE

Toute annulation d'un séjour du fait de CHEVAL & CHATEAUX, pour tous motifs, à l'exclusion de ceux prévus au 7. donne lieu au remboursement des sommes versés par le CLIENT. Ce dernier ne peut cependant prétendre à aucune indemnité supplémentaire, et ce quel que soit le délai dans lequel intervient l'annulation.

7. ANNULATION - clause spéciale épidémies y compris COVID

En cas d'annulation pour cause de restrictions sanitaires dues à une épidémie y compris COVID-19 (confinement, restriction de mobilité pour l'acheteur ou le vendeur, etc), il ne sera procédé à aucun remboursement des sommes préalablement versées. Il sera proposé le report du séjour sur une durée de 18 mois. Passé ce délai et/ou si le CLIENT ne souhaite plus prendre part au séjour, toutes les sommes versées seront perdues. Les présentes CGV seront applicables sur la totalité des séjours reportés pour cette cause sans exception.

8. ASSURANCE

Annulation : CHEVAL & CHATEAUX encourage fortement le CLIENT a souscrire une assurance annulation auprès du prestataire de son choix, pour couvrir les éventuelles pertes occasionnées par une annulation de son séjour.

Rapatriement : CHEVAL & CHATEAUX encourage fortement le CLIENT a souscrire une assurance rapatriement auprès du prestataire de son choix, pour couvrir une éventuelle incapacité résultant d'un accident ou maladie.

Responsabilité Civile et Accident : Le CLIENT déclare être couvert par une assurance Responsabilité Civile couvrant tous les risques y compris lors de la pratique de l'équitation à pied et en selle pour toute la durée du séjour. Il déclare également être couvert pour tous les risques corporels liés à la pratique équestre (accident, blessure...etc).

CHEVAL & CHATEAUX déclare être assuré en Responsabilité Civile Professionnelle pour les conséquences émanant d'éventuels fautes, manquements ou erreurs pouvant lui être imputés, auprès de la société Groupama Paris Val de Loire. CHEVAL & CHATEAUX est également titulaire de l'habilitation Tourisme n°IM041240001.

9. CONFIDENTIALITÉ

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont CHEVAL & CHATEAUX ou le CLIENT aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. Les parties seront liées par la présente obligation de confidentialité sans limite de durée à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

10. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

En respect de la loi, plus précisément du nouveau règlement RGPD 2016/679 entré en vigueur le 25 mai 2018, CHEVAL & CHATEAUX attache une grande importance à la protection de données personnelles de ses CLIENTS, de ses fournisseurs, de ses partenaires et plus largement de toute personne dont elle viendrait à traiter les données personnelles, et veille attentivement au respect des dispositions protectrices relatives à la vie privée et au traitement des données personnelles.

11. DROIT APPLICABLE ET COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le droit français est le seul applicable. Tout litige relatif au non-respect des présentes CGV, à la commande et/ou à l'exécution d'un séjour, fera l'objet au préalable d'une concertation afin de trouver une solution amiable.

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Blois, quel que soit le siège ou la résidence du CLIENT, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société CHEVAL & CHATEAUX qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Le droit français et le droit européen en matière de Protection des données à caractère personnel sont applicables aux rapports entre CHEVAL & CHATEAUX et le CLIENT.

Date de mise à jour : 1 aout 2024

Validées par Sophie GAUTHIER, Responsable commercial CHEVAL & CHATEAUX