

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS – GUÉDELON

16 JANVIER 2018

Individuels - Groupes & Ce - professionnels du tourisme - Groupes jeunes & scolaires

Dans les présentes conditions générales de vente et de prestations, sont entendus par :

VENDEUR : SAS GUÉDELON (ci-après dénommée GUÉDELON) : société au capital de 38 947 euros, immatriculée au RCS d'Auxerre sous le n° 488171976, dont le siège social est GUÉDELON D 955 89520 TREIGNY.

Numéro de téléphone : 03 86 45 66 66 - Numéro de télécopie : 03 86 45 66 67 - E-mail : quedelon@quedelon.fr - Site Internet : <http://www.quedelon.fr>

CLIENT : toute personne physique avec laquelle GUÉDELON conclut un contrat de vente de produits touristiques.

COMMANDE ou RESERVATION : tout contrat liant le CLIENT à GUÉDELON permettant la souscription d'un ou plusieurs produits touristiques.

PRESTATION : constitue un produit touristique (billets d'entrée, visites guidées, ateliers, restauration...)

1 • Dispositions liminaires

Sauf stipulations contraires écrites et signées par les parties, les présentes conditions générales de prestations s'appliquent dans leur intégralité à toute offre de prestation et à toute prestation sur le site de GUÉDELON telle que l'organisation des visites, des ateliers pédagogiques, de la restauration ainsi que les prestations de services associées vendus par la SAS GUÉDELON (le Vendeur) auprès du client (le Client), en vue de la revente des Prestations aux clients du Client (les Clients Finaux). Elles en constituent les conditions essentielles et déterminantes et prévalent sur tout autre document émanant du Client, quels qu'en soient les termes, même s'il est communiqué postérieurement à la communication des conditions générales de prestations. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les conditions générales de prestations à tout moment. Le fait, pour le Vendeur, de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une quelconque clause des conditions générales de prestations, ne saurait être interprété comme renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'ensemble des clauses. Si l'une des clauses des conditions générales de prestations se trouve nulle ou annulée pour quelque raison que ce soit, les autres clauses n'en seront pas affectées et les parties négocieront de bonne foi pour modifier la clause annulée.

Le Client s'engage à informer les Clients Finaux des conditions des Prestations et à les leur faire accepter.

Ces conditions générales de prestations s'appliquent à toutes les opérations de vente conduites par la SAS GUÉDELON (billetterie, visites, ateliers, restauration) avec des professionnels des voyages ou groupes constitués. Sont considérés comme « groupes », les groupes de 20 participants payants (adultes et enfants confondus) ou plus.

2 • Capacité

Tout client de la SAS GUÉDELON reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales de prestations ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Tout client de la SAS GUÉDELON reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de prestations avant d'avoir passé sa commande ou procéder à sa réservation. Dès lors, la prise de commande ou la réservation entraîne son entière adhésion aux conditions générales et particulières de prestations de la SAS GUÉDELON et son acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

3 • Commande de titres d'accès et de prestations

3.1 Passation de la réservation pour **une visite de groupe** : la réservation s'effectue :

- par téléphone au +33 (0) 3 86 45 66 66 de 9h à 17h30, du Lundi au Vendredi

- par e-mail, à l'adresse : reservations@quedelon.fr ;

- sur le site internet du Vendeur, accessible à l'adresse <https://www.GUÉDELON.fr>, lorsqu'elle concerne un groupe de 20 participants minimum.

Le Client, pour bénéficier du tarif « groupes » sur réservation, doit effectuer sa commande au minimum 15 jours avant la date de visite et sous réserve des disponibilités.

Le Client précise lors de la réservation la date de la visite, la nature des prestations, les horaires des prestations, le nombre de participants, le nombre de menus ou de paniers pique-nique et toutes ses coordonnées (postale, téléphone, email...)

Procédure de pré-réservation en ligne sur le site Internet de GUÉDELON www.quedelon.fr par le biais des formulaires. A cet effet, le Client choisit les prestations, pour une date déterminée, indique un effectif approximatif et soumet sa demande de disponibilité en envoyant par email son formulaire au service réservation de GUÉDELON. Le Vendeur vérifiera les disponibilités et accusera réception de la réservation en envoyant par email un contrat de réservation muni d'un numéro de dossier. Si le Vendeur n'a pas les disponibilités, il proposera au Client une autre alternative mais aucune réservation sera effectuée sans accord mutuel des deux parties.

Effet de la réservation : toute réservation sera effective à partir de l'envoi par le Vendeur du contrat de réservation comportant le numéro de dossier et de la réception de l'acompte. Après la commande définitive du Client, celui-ci, pour toutes modifications ou compléments de celle-ci, peut contacter le service Réservations par mail à l'adresse suivante : reservations@quedelon.fr ou par téléphone au 03 86 45 66 66, ou par fax au 03 86 45 66 67. Un nouveau contrat de réservation sera alors établi et envoyé après accord des deux parties.

3.2 Passation de la commande pour de la **billetterie pour les CE et assimilés et revendeurs** à diffuser individuellement. Des billets à tarifs réduits peuvent être achetés par des CE, collectivités, associations, revendeurs... pour être diffusés auprès de leurs salariés, agents, adhérents, clients... Toute commande devra comporter au minimum 20 billets, adultes et / ou enfants. Ces billets sont non datés, valables deux ans à la date d'émission et permettent une visite libre de GUÉDELON aux jours et heures d'ouverture (se référer au calendrier d'ouverture en vigueur). La commande s'effectue en remplissant le formulaire en ligne sur le site internet de GUÉDELON www.quedelon.fr rubrique « CE », ou en remplissant le Bon de commande disponible en téléchargement sur www.quedelon.fr ou sur simple demande au 03 86 45 66 66. Le Bon de commande est à nous retourner dûment renseigné et signé par courrier à l'adresse du Vendeur et accompagné du règlement total de la commande. Aucun frais de dossier et aucun frais d'expédition des billets ne sont demandés en envoi simple. Si le Client souhaite un envoi en recommandé ou lettre suivie, une participation aux frais d'expédition de 6 € TTC lui sera facturée. Les billets seront expédiés en envoi simple au Client à compter de la réception du règlement total de la commande. Les billets ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.

3.3 Passation de la commande de **billets pour les particuliers sur le service de billetterie en ligne** : la commande s'effectue via le site internet de GUÉDELON www.quedelon.fr qui redirige le Client vers le prestataire de billetterie en ligne IREC à l'adresse suivante : billetterie.GUÉDELON.tickeasy.com. Le Client choisit les prestations souhaitées (billet d'entrée, visite guidée, ateliers...). Le billet d'entrée n'est pas daté, valable pour la saison en cours à la date d'achat et peut-être utilisé n'importe quel jour d'ouverture de GUÉDELON (le Client doit se référer au calendrier d'ouverture de la saison en cours). Les autres prestations (visites guidées, ateliers...) sont soumises à la date et l'horaire choisis par le Client au moment de sa commande. Le Client place dans son panier toutes les prestations souhaitées et doit remplir le formulaire qui lui est soumis et créer un compte personnel sur le site internet ou s'identifier s'il dispose déjà d'un tel compte. L'identifiant et le mot de passe sont confidentiels et à l'usage unique du Client. Le Client est tenu de vérifier la quantité, la date et l'horaire de ses réservations avant de procéder au paiement. Aucun remboursement ne pourra être effectué après validation du paiement de la commande. Le règlement se fait uniquement par carte bancaire en paiement sécurisé. Après avoir procédé au règlement total de sa commande, le Client est invité à télécharger et à imprimer ses billets électroniques. Ces billets seront à présenter au contrôle des billets, à l'entrée principale de GUÉDELON, le jour de la visite.

4 • les titres d'accès et les billets des prestations

Sont désignés par « titres d'accès » les billets permettant l'entrée au site de GUÉDELON pour une visite libre.

Pour les réservations en groupe : aucun titre d'accès et/ou billet de prestation ne sera préalablement envoyé au Client. Le contrat de réservation envoyé fait foi et sera à présenter en billetterie le jour de la visite. Les titres d'accès ainsi que tous les documents relatifs à la visite ou aux prestations seront alors remis en main propre.

Pour les commandes de billets CE et assimilés et revendeurs : les titres d'accès (billets) seront envoyés gratuitement en courrier simple (sauf demande expresse du Client – voir article 3) par le Fournisseur La Poste. GUÉDELON ne saurait être tenu responsable pour tout problème (retard, non réception...) relatif à la livraison de la commande. La commande sera envoyée uniquement après règlement total de la commande. En cas de perte, de vol, de détérioration des titres d'accès, le Client en informe le Vendeur dans les meilleurs délais en mentionnant les numéros de billets concernés afin que le Vendeur puisse désactiver informatiquement la validité des titres d'accès si ces derniers n'ont pas déjà été utilisés.

Pour les commandes de billets pour les particuliers sur la billetterie en ligne : après validation du paiement global, des billets dématérialisés sont téléchargeables par le Client en format pdf. Ces titres d'accès et billets prestations sont à imprimer et à présenter au contrôle d'accès, à l'entrée principale de GUÉDELON, le jour de la visite. Le Client est tenu de vérifier la bonne qualité d'impression des titres d'accès et billets, notamment le code barre qui doit être parfaitement lisible. Tout billet déchiré, non lisible pourra être refusé au contrôle d'accès. Si le Client ne dispose pas d'imprimante, il peut présenter les titres d'accès et les billets dématérialisés au contrôle d'accès directement sur son Smartphone ou tablette. Seuls seront acceptés les titres comportant un code barre. La confirmation de commande ne constitue pas un titre d'accès et ne pourra être acceptée.

5 • prix

Les prix des Prestations sont ceux indiqués sur les brochures du Vendeur et/ou sur le Site Internet du Vendeur, ou, pour les prestations de restauration, sur le menu. Ils sont exprimés en euros et TTC. Ils ne comprennent pas les dépenses personnelles des Clients au sein de GUÉDELON. Les conditions particulières tarifaires pour les revendeurs sont négociées en amont avec le service commercial du Vendeur. Aucune condition tarifaire particulière ne pourra être prise en compte sans une convention établie entre les deux parties. Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, l'âge des enfants le premier jour de l'exécution des Prestations est pris en compte. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel du Vendeur ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte. De même, les Clients pouvant prétendre à un tarif réduit devront présenter un justificatif ou en billetterie ou au contrôle d'accès ; à défaut, une régulation correspondant à la différence de prix entre tarif réduit et tarif plein en vigueur sera demandé.

6 • modalités de paiement

Pour les réservations de groupe, un acompte de 40% TTC des prestations totales est à verser au plus tard 30 jours après la date à laquelle est prise la réservation. Sans ce règlement d'acompte, la Direction de GUÉDELON s'autorise à annuler la réservation sans préavis. En cas d'annulation de la réservation ou de modification de la réservation, l'acompte pourra être restitué intégralement ou partiellement si les conditions d'annulation ou de modification sont respectées (voir article 10) Le règlement de l'acompte s'effectue par chèque libellé à l'ordre du Vendeur ou par virement bancaire.

Le règlement du solde : le jour de la visite, une facture définitive est établie en fonction de l'effectif définitif et des prestations effectuées et selon les conditions mentionnées dans l'article « Les modifications ». **Le Client vérifie et accepte les mentions d'effectif et de prestations indiquées sur cette facture. Aucun remboursement ne pourra être exigé après validation du Client.**

Le règlement du solde s'effectue :

- sur place : en espèces, carte bancaire, chèque bancaire
- en différé au plus tard 30 jours après la date d'exécution des prestations objets de la réservation, par chèque bancaire ou par virement.

En cas de retard de paiement, des pénalités seront appliquées conformément à l'article L-446-1 du code de commerce, le montant HT de nos factures sera majoré de 10% à titre de pénalité par jour de retard.

Pour les commandes de billets CE et assimilés et revendeurs : le montant total de la commande est à régler au moment de la commande, par chèque bancaire à l'ordre du Vendeur ou par virement bancaire.

Pour les commandes de billets pour les particuliers sur la billetterie en ligne : le montant total de la commande est à régler au moment de la commande par carte bancaire uniquement et sur un serveur de paiement sécurisé.

7 • revente auprès des Clients finaux par des revendeurs

Sont désignés par « Clients finaux », les Clients du Client (revendeur : revente des titres d'accès à des salariés, agents, adhérents...). Le Client peut céder gratuitement les titres d'accès à ses clients finaux ou les revendre à un tarif préférentiel de son choix. En aucun cas, le client ne peut revendre des titres d'accès aux Clients finaux à une valeur supérieure à celle pratiquée par le Vendeur pour l'année en question.

Cas particuliers pour les revendeurs touristiques comme les Offices de Tourisme, les Syndicats d'initiative, les structures d'hébergement... : les titres d'accès vendus aux tarifs négociés avec le Client ne peuvent être rétrocedés au Client final à une valeur inférieure à celle en vigueur en billetterie sur place.

8 • conditions des prestations

Les réservations pour les groupes comportent une date et un ou plusieurs horaires de prestations et ne sont valables que pour la date et l'heure(s) mentionnés. Pour les modifications ou annulations, se reporter à l'article 10. Les titres d'accès vendus auprès des CE et assimilés, revendeurs ainsi que les individuels comportent tous une date limite de validité figurant au dos. Les billets prestations pour les individuels achetés sur la billetterie en ligne et sur place sont datés et valables uniquement pour la date mentionnée et l'heure mentionnée. Sauf accord préalable du Vendeur, tous les titres d'accès et billets prestations ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés en cas de non-conformité avec la date et l'heure mentionnés.

9 • réclamations

Toute réclamation afférente aux ventes et prestations doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : SAS GUÉDELON – D 955 – 89520 TREIGNY, accompagnée de tous justificatifs, tels que les titres d'accès, billets prestations, contrat de réservation... dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des prestations, sous peine d'irrecevabilité.

Tout incident survenu sur le site de la SAS GUÉDELON et pouvant engager la responsabilité de cette dernière devra faire l'objet d'une déclaration auprès des services d'accueil du site le jour même de l'incident.

10 • modifications et annulation par le client

Les titres d'accès, billets prestations et restauration livrés au Client ou aux Clients Finaux ne sont, ni remboursables, ni échangeables, ni reportés.

Modifications : pour les réservations de groupe : la modification des effectifs doit être communiquée au service réservation du Vendeur au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de visite (conditions particulières pour la restauration – se référer à l'article ???). Un réajustement, en plus ou en moins, sera effectué en billetterie le jour de la visite sur la facture définitive et au tarif en vigueur. Si la modification génère une augmentation du prix (augmentation des effectifs, achat de prestations supplémentaires (visites guidées, repas, ateliers...), le montant supplémentaire est intégré directement dans la facture du Vendeur le jour de la visite. Si la demande de modification porte sur la diminution du nombre de clients ou sur l'annulation d'une ou plusieurs des prestations commandées, la modification sera considérée comme une annulation au sens de l'alinéa suivant.

Annulation ou non présentation du Client Final le jour dit :

Pour les réservations de groupes (adultes et / ou enfants) :

Du fait du client : les annulations ne seront prises en compte qu'après réception d'un fax ou email et confirmation du service réservations de GUÉDELON.

En fonction des délais d'annulation, l'acompte versé vous sera remboursé ou conservé :

- Annulation du fait du client 30 jours minimum avant le jour de la visite : l'acompte versé sera remboursé intégralement.

- Annulation du fait du client moins de 30 jours avant le jour de la visite : l'acompte versé sera conservé dans son intégralité.

Du fait du vendeur : Avant la date d'exécution des prestations : le vendeur peut à tout moment supprimer ou modifier les prestations proposées dans ses brochures et sur son site internet.

Lorsque, avant la date d'exécution des prestations, l'exécution de l'une des prestations ou de toutes les prestations, est rendue impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur (intempéries, tempête, impossibilité d'accès...), celui-ci en avertit le client dans les meilleurs délais et lui propose une modification de la réservation, par téléphone, e-mail ou télécopie. Le client dispose alors de la faculté :

- soit de demander la résolution de la commande sans pénalité ni frais et en bénéficiant de son remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au vendeur, dans un délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue des prestations ;

- soit d'accepter la modification proposée par le vendeur. Le client fait connaître son choix au vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais.

Lorsque, le jour de la visite du client à GUÉDELON, l'une des prestations de la réservation ne peut être exécutée par le vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le vendeur proposera au client, dans la mesure du possible, une autre prestation en remplacement de la prestation non exécutée ou le remboursement de la prestation non exécutée.

A noter que GUÉDELON s'autorise à annuler la réservation et la prestation ou les prestations sans préavis si le client ne respecte pas les conditions de vente (groupe inférieur à 20 personnes, non règlement de l'acompte...).

Pour les commandes de billetterie en ligne ou billetterie CE revendeurs... : en cas d'annulation de tout ou partie de la commande par le client, quelle qu'en soit la cause et quel qu'en soit le délai, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du vendeur.

11 • conditions particulières pour la restauration de groupes

* La réservation de la restauration

La réservation s'effectue par email ou par téléphone. Les menus groupes adultes et / ou enfants et les paniers pique-nique pour les groupes d'enfants doivent être réservés au plus tard 15 jours avant la date de visite. Un contrat de réservation général (comportant visites et restauration) est envoyé de préférence par email le jour de la prise de réservation. Un acompte de 40% du montant total de la réservation, comprenant les droits d'entrées, les visites guidées, ateliers... et la restauration est à nous retourner dans le délai mentionné au verso de ce contrat. Sans ce règlement d'acompte, la Direction s'autorise à procéder à l'annulation de votre réservation.

Une fiche de réservation pour la restauration est envoyée au moment de la réservation. Cette fiche complétée et signée est à nous retourner impérativement, au plus tard 15 jours avant la date de visite. Si la fiche restauration ne nous est pas retournée dans ce délai, le menu du jour sera servi sans aucune modification possible.

* La composition des menus, plats, paniers pique-nique...

Souhaitant proposer à ses clients les meilleurs produits en privilégiant les fournisseurs locaux et régionaux ainsi que les produits issus de l'agriculture biologique, la Direction se réserve le droit de modifier la composition des menus ou des paniers pique-nique sans préavis en fonction de la saison, des approvisionnements ou pour tout autre motif.

* Le respect des horaires réservés pour la restauration

Un horaire de service a été convenu entre le vendeur et le client au moment de la réservation. Le groupe est invité à se présenter 15 minutes avant le début de l'horaire réservé au restaurant « Le pain sur la planche ». Si un groupe, ayant effectué une réservation pour un déjeuner, se présente aux restaurants avec plus d'une demi-heure de retard par rapport à l'horaire réservé, le service sera assuré dans la mesure du possible et le client pourra être redirigé par le personnel du vendeur vers un autre point de restauration. En ce cas, si le tarif de ce point de restauration est inférieur au tarif du restaurant initial, il ne sera procédé à aucun remboursement. En tout état de cause, le retard du fait du groupe ne peut prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement.

*** La modification des effectifs pour la restauration :** la modification des effectifs, à la baisse ou à la hausse doit être communiquée au service réservation de GUÉDELON au plus tard 2 jours ouvrés avant la date de visite, soit par téléphone, soit par email. Si cette condition est respectée et après confirmation du service réservations du vendeur, un réajustement de facturation sera effectué le jour de la visite selon les tarifs groupes en vigueur et selon les règles suivantes :

Effectif à la baisse : tous les repas non consommés ne seront pas facturés dans la limite de 10% de l'effectif total réservé ; si l'annulation concerne plus de 10% de l'effectif total réservé, les repas au-delà des 10% seront facturés.

Effectif à la hausse : les repas supplémentaires seront assurés et facturés dans la limite de 10% de l'effectif initial. Au-delà d'une augmentation de plus de 10%, notre service de restauration fera de son mieux pour assurer ces repas supplémentaires mais il est possible que des menus de substitution soient servis.

Si l'effectif du groupe descend en dessous de 20 personnes, la Direction de GUÉDELON s'autorise à annuler la réservation pour la restauration. Un service de restauration pour les individuels, à choisir et à régler sur place, vous sera alors proposé.

*** Les annulations :** (se référer aux conditions générales d'annulation à l'article 10)

12 • conditions particulières pour la vente de billets en ligne sur www.quedeon.fr

Les Commandes de billets et de prestations sont soumises aux présentes conditions générales de vente ainsi qu'au règlement intérieur du site.

La SAS GUÉDELON passe par un prestataire extérieur IREC pour la vente en ligne des billets et des prestations. La SAS GUÉDELON ne saurait être tenue responsable pour des problèmes liés à la connexion ou à la navigation.

12.1 Pour passer une commande, chaque client devra être identifié après avoir préalablement créé un compte sécurisé par identifiants (login et mot de passe).

Après s'être identifié, le client remplira le formulaire avec le détail des prestations souhaitées. Avant d'enregistrer définitivement une commande, le client aura la possibilité de vérifier sa sélection (commande) et pourra la modifier à sa convenance. La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la troisième et dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande.

Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du code civil (ci-après dénommé « le clic d'acceptation »). A compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Le client peut avant ce dernier clic identifier ses erreurs et les corriger.

12.2 Il est prévu, à compter de l'enregistrement de la commande passée, que l'ordinateur du client soit redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le client recevra également un mail de confirmation. Seule la validation sous forme d'édition d'un **billet avec code-barres** vaudra pour tout accès à GUÉDELON. A cette fin, elle devra être imprimée par le client qui s'en servira conformément aux dispositions de l'article 2.6 des présentes. A défaut de pouvoir imprimer le billet, le client pourra présenter son e-billet sur son smartphone ou tablette à condition que le billet avec code barre soit bien lisible. La simple confirmation de commande ou de paiement ne vaut pas pour un titre d'accès au site.

12.4 Le client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par GUÉDELON via le site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande du produit touristique qu'à compter de l'enregistrement définitif mentionné à l'article 12.2

12.5 Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le client s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.

12.6 En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par GUÉDELON, le client détient une preuve de sa commande mais ce document ne pourra en aucun cas servir de billet d'accès à GUÉDELON.

12.7 Les billets d'accès à GUÉDELON achetés seront imprimables directement par le client via son propre matériel.

12.8 En application de l'article L.121-20-4, 2° du code de la consommation, le client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 7 jours prévu par l'article L.121-20 du même code.

12.9 - Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif figurant sur le site, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du client par GUÉDELON.

12.10 Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes sur la billetterie en ligne et soumises aux présentes conditions générales de vente est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées). Le règlement du prix par l'intermédiaire du site s'effectue directement auprès de GUÉDELON, par utilisation du numéro de carte bancaire du client au moyen d'un système de paiement sécurisé.

12.11 GUÉDELON établira une facture récapitulative reprenant la date et le montant des sommes payées par le client au titre du produit touristique.

12.12 Annulation et modification

Toute commande de billets et / ou de prestations achetées sur la billetterie en ligne est ferme et définitive. Aucune demande d'annulation ou de modification peut être engagée sur l'un ou la totalité des produits touristiques. En cas d'annulation par le client, toutes les sommes que celui-ci aura versées à GUÉDELON resteront acquises à GUÉDELON sans préjudice des dommages-intérêts que cette dernière pourrait réclamer du fait du préjudice subi par l'annulation.

En cas d'annulation du produit touristique par GUÉDELON, le client se verra restituer les sommes qu'il aura déjà versées pour le produit touristique.

12.13 La SAS GUÉDELON ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet. Il pourra cependant être délivré un duplicata à la caisse dédiée sur présentation d'une pièce d'identité, identifiant et date de réservation, sous réserve que le billet n'ait pas été utilisé. La demande de duplicata doit être effectuée au moins 3 jours avant la date de visite, soit par email : quedeon@quedeon.fr soit par téléphone au 03 86 45 66 66.

12.14 Dans l'hypothèse où GUÉDELON viendrait à se trouver, après la validation définitive de la commande, dans l'impossibilité d'honorer ses obligations, GUÉDELON se réserve la possibilité, afin de garantir dans la mesure du possible un produit conforme aux attentes du client, de modifier l'attribution initiale des prestations sous réserve que celles-ci correspondent aux attentes du client ; le cas échéant, GUÉDELON devra informer en temps utile le client de toute modification.

12.15 Compte Personnel

Le nom du client et le mot de passe qui lui sont attribués lorsqu'il s'inscrit pour la création d'un compte personnel sont personnels et confidentiels.

GUÉDELON peut toutefois avoir accès aux offres que le client sélectionne dans son compte personnel et les étudier afin de mieux déterminer les attentes et les besoins du client.

Lorsque le client se connecte à son compte personnel, un cookie est implanté sur son ordinateur afin de faciliter son utilisation de ce compte. Si le client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section "cookies" des présentes informations légales.

12.16 Cookies

GUÉDELON utilise des cookies, qui sont des fichiers transférés sur l'ordinateur du client, mais ne permettent pas de l'identifier. Les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et permet de les extraire lors des connexions ultérieures au site afin de personnaliser la connexion du client. La durée de conservation de ces données dans l'ordinateur est possible jusqu'à la date de réservation.

Le client peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son ordinateur selon le navigateur qu'il utilise. La section « aide » du navigateur peut indiquer comment les refuser. A titre d'exemple, les fonctions prévues par certains navigateurs sont les suivantes :

Pour Microsoft Internet Explorer 6.0 :

1. choisissez le menu "Outils" (ou "Tools"), puis "Options Internet" (ou "Internet Options")
2. cliquez sur l'onglet "Confidentialité" (ou "Confidentiality")
3. sélectionnez le niveau souhaité à l'aide du curseur

Pour Microsoft Internet Explorer 5 :

1. choisissez le menu "Outils" (ou "Tools"), puis "Options Internet" (ou "Internet Options")
2. cliquez sur l'onglet "Sécurité" (ou "Security")
3. sélectionnez "Internet" puis "Personnaliser le niveau" (ou "Custom Level")
4. repérez la rubrique "cookies" et choisissez l'option qui vous convient

Pour Netscape 6.X et 7.X :

1. choisissez le menu "Edition">"Préférences"
2. Confidentialité et Sécurité
3. Cookies

Pour Firefox :

1. choisissez le menu "Outils">"Options"
2. cliquez sur l'option "Vie privée"
3. rubrique "Cookies"

Pour Opéra 6.0 et au-delà :

1. choisissez le menu "Fichier">"Préférences"
2. Vie Privée

13 • Données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le client peut exercer en s'adressant à la SAS GUÉDELON dont le siège social est GUÉDELON - D 955 - 89520 Treigny, responsable du traitement.

Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations. Pour des raisons de sécurité, GUÉDELON devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle. Ce droit peut être exercé en écrivant au vendeur à l'adresse postale suivante : GUÉDELON – D 955 – 89520 TREIGNY, et en précisant ses nom, prénom, domicile et adresse mail.

Les données du client peuvent être transmises par GUÉDELON à des tiers à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le client ait donné son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli.

13.1 Les informations collectées sur la Billetterie Internet sont destinées à GUÉDELON. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du client et de la gestion commerciale GUÉDELON, en particulier :

- la réponse aux demandes d'information formulées sur le site internet,
- la passation et la gestion des commandes,
- l'envoi d'informations commerciales lorsque le client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise,
- l'établissement de statistiques générales sur la consultation du site internet afin d'améliorer les prestations que GUÉDELON offre sur ce site internet.

13.2 Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, GUÉDELON ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription. GUÉDELON peut également collecter des données concernant l'utilisation du Site, par exemple les pages que le client visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du client et d'améliorer le fonctionnement du Site. Si le client ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section "cookies" des présentes informations légales.

14 • photos et illustrations

Les meilleurs efforts sont faits pour fournir que ce soit sur les brochures, le site internet ou les réseaux sociaux du vendeur des photos et illustrations donnant au client un aperçu des produits proposés. Elles ne sont toutefois pas contractuelles et n'engagent pas la responsabilité de GUÉDELON.

15 • Force majeure

Outre les éléments habituellement retenus par la jurisprudence française comme constitutifs de force majeure, les obligations du vendeur sont automatiquement suspendues, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable d'une quelconque inexécution, en cas de force majeure et, de manière générale, en cas d'évènement indépendant de sa volonté empêchant l'exécution normale de la commande, tels que : intempéries, inondation, incendie, grève ou lock-out chez le vendeur ou ses fournisseurs, difficultés d'approvisionnement, décision d'une autorité administrative, émeutes, vandalisme, accident d'outillage, blocages ou retards dans les transports, force majeure des fournisseurs ou tout autre cause amenant un chômage partiel ou total pour le vendeur ou ses fournisseurs. Le vendeur informe le client de la survenance d'un tel évènement par courrier ou e-mail, en précisant les prestations concernées. Si l'évènement de force majeure ou ses conséquences perdurent pendant une durée supérieure à 20 jours à compter de l'envoi de ce courrier ou e-mail, chaque partie pourra annuler la partie de la commande que le vendeur est dans l'impossibilité d'exécuter, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans que cette annulation ne puisse donner lieu à une quelconque compensation, pénalité ou indemnité. Garantie de visite : Guédelon est ouvert à la visite selon un calendrier d'ouverture saisonnier. Le client s'assure de prendre connaissance du calendrier d'ouverture de la saison en cours. Si certaines parties du site touristique de Guédelon n'étaient pas visibles pour diverses raisons, cette fermeture partielle serait annoncée avant le passage en caisse et ne pourrait donner lieu à un quelconque remboursement.

16 • propriété intellectuelle

Le vendeur garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. A condition d'en respecter parfaitement l'intégrité, le client est autorisé, pour les stricts besoins de la revente des prestations ou de la promotion de la visite auprès de ses adhérents, agents, clients finaux... à reproduire, sans les modifier d'aucune façon, les marques et signes d'identification appartenant au vendeur, sur ses documents promotionnels tels que catalogues ou brochures publicitaires. En ce cas, de tels supports devront être préalablement validés par écrit par le vendeur.

17 • Règlement intérieur

Tout client pénétrant dans l'enceinte de Guédelon (parking, chantier, boutique, billetterie...) s'engage à respecter le règlement intérieur du site affiché à côté de la billetterie et du contrôle des billets. En cas de non-respect des dispositions du règlement Intérieur, le personnel est habilité à procéder à l'expulsion de tout contrevenant sans recours possible. Les clients expulsés dans ce contexte ne peuvent en aucun cas obtenir le remboursement des prestations.

18 • Réclamations et Litiges

Les conditions générales de ventes et l'exécution des commandes sont régies par le droit français. Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le client, sur place et de manière appropriée, afin que GUÉDELON puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations devront en toute hypothèse être adressées par le client à GUÉDELON par courrier recommandé dans le mois suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser le numéro de la commande ou de la réservation ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

Pour tout litige concernant l'interprétation et/ou l'exécution des présentes que les parties ne pourraient résoudre à l'amiable ou pour tout litige relatif aux prestations et aux conditions générales de ventes, quel qu'il soit, pour quelque cause que ce soit, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux d'Auxerre, y compris en cas de référé, d'ordonnance sur requête, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.