

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU PASS CHAMBORD 2018

Le Pass Chambord auparavant appelé « Journée Chambord » est un produit destiné à séduire les familles. Lancé en avril 2017 comme produit d'appel en complément d'une campagne de communication ce produit est destiné à promouvoir les différentes activités proposées sur le domaine. Reconduit en 2018, le Pass Chambord continue d'assurer la promotion de Chambord comme destination à la journée.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit et sans restriction à toutes les commandes de Pass Chambord effectuées sur le site internet [www.chambord.org](http://www.chambord.org), aux billetteries du domaine ou auprès de la cellule de réservation de l'établissement public à caractère industriel et commercial du domaine national de Chambord dont le siège est Château de Chambord 41250 Chambord. Le domaine national de Chambord se réserve le droit d'apporter toute modification sans préavis aux dites conditions générales de vente.

L'achat de billet(s) au domaine national de Chambord par le client implique son adhésion sans réserve aux présentes conditions de vente.

### 1- LE PRODUIT

- Ce produit est réservé à la clientèle individuelle.
  - Le Pass Chambord inclut :
    - Le droit d'entrée château et jardins
    - Une entrée au spectacle chevaux et rapaces
    - La location d'un HistoPad à partir de 5 ans (sous réserve de disponibilité)
    - Une contremarque « Réductions activités de loisirs » permettant de bénéficier du tarif réduit sur la location de l'une des activités de loisirs suivantes :
      - o Une voiturette électrique 4 personnes, 45 minutes au tarif de 25€ (au lieu de 28€)
      - o Un vélo adulte, 1h au tarif de 5€ (au lieu de 7€)
      - o Un bateau 30 mn (1 à 2 personnes) au tarif de 13€ (au lieu de 16€)
      - o Un bateau 30 mn (3 à 5 personnes) au tarif de 19€ (au lieu de 22€)
- La contremarque sera récupérée par le caissier de l'embarcadère.

Le Pass Chambord n'inclut pas le parking.

- Cette offre est valable du samedi 28 avril 2018 au dimanche 30 septembre 2018. Tous les jours, relâche les lundis sauf les 30 avril, 7 et 21 mai (relâche les 2, 9 et 22 mai). Tous les jours du 3 juillet au 26 août 2018 (dates d'exploitation 2018 du spectacle de chevaux rapaces).

### 2- LE PRIX

Les prix du Pass Chambord sont les suivants :

- 26 ans et plus et les 18-25 ans hors UE : 28€ par personne
- 18 à 25 ans de l'UE : 19€ par personne
- 5-17 ans : 15€ par personne
- La gratuité est accordée pour les enfants de moins de 5 ans, qui seront assis sur les genoux de leur parent pendant le spectacle de chevaux et rapaces. Le billet pour les moins de 5 ans ne comprend pas d'HistoPad.
- Le Pass Chambord pour les enfants âgés de 5-17 ans est valable uniquement s'il est accompagné d'un adulte ayant acheté au moins d'un Pass Chambord adulte.
- Le prix des billets est indiqué en euros toutes taxes comprises. Ils sont affichés à l'entrée du domaine national de Chambord. Le domaine national de Chambord peut être privatisé partiellement ou dans son

intégralité et soumis à une tarification spécifique. En cas de fermeture partielle, de travaux, de réduction des horaires d'ouverture, les tarifs restent inchangés. Le domaine national de Chambord est ouvert toute l'année, sauf les 1<sup>er</sup> janvier, le dernier lundi de novembre et le 25 décembre. En cas de fermetures exceptionnelles, les jours et horaires seront communiqués dans les meilleurs délais notamment sur notre site institutionnel [www.chambord.org](http://www.chambord.org).

- Les visiteurs bénéficiant de la gratuité (tarifs du droit d'entrée à consulter sur <http://www.chambord.org/informations-pratiques/tarifs-parkings/>) doivent obtenir la délivrance de leur billet sur place en présentant une pièce d'identité et les justificatifs afférents.
- 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 domaine national de Chambord ; à défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.
- Les Pass Chambord ne constituent pas un coupe-file.

### **3- DISPONIBILITE**

- Le domaine national de Chambord met en vente une quantité de Pass Chambord prédéfinie. Il se réserve le droit d'augmenter ou de réduire le nombre de billets mis en vente.
- Le plafonnement naturel du Pass Chambord est fixé à 500 billets, correspondant à la jauge du spectacle de chevaux et rapaces.

La vente du Pass Chambord est possible dans la limite des places disponibles.

- Le Pass Chambord n'est pas disponible pour les représentations ajoutées pour les groupes.
- Compte tenu de la jauge spectacle chevaux et rapaces, la réservation est fortement conseillée.

### **4- CONDITIONS DE PRESTATIONS**

- Les billets sont soit soumis à une fin de validité et sont valables uniquement pour la période qu'ils mentionnent (billet période), soit valables à la date indiquée sur le billet (billet daté).
- Un billet est vendu pour la date et l'heure de spectacle chevaux et rapaces choisi par le client. Les achats de billets s'effectuent en temps réel.
- Le billet du spectacle de chevaux et rapaces est daté au jour et à l'heure choisi par le client.
- Les billets d'entrée château et jardins et de l'HistoPad sont valables jusqu'au 31/12/2018.
- Une pièce d'identité est demandée en dépôt lors de la location d'un HistoPad.
- La contremarque « Réductions activités de loisirs » n'est pas datée et est valable jusqu'au 4 novembre 2018 (date de fin d'exploitation 2018 de l'embarcadère). Pour bénéficier du tarif réduit sur les activités de loisirs citées plus haut, la contremarque doit être présentée au caissier qui la récupérera.

La réservation des activités de loisirs dans le cadre du Pass Chambord n'est pas possible. Cette prestation est sous réserve de disponibilités de l'activité souhaitée. La contremarque « Réductions activités de loisirs » est à usage unique et valable pour une seule location d'activités de loisirs (une voiturette électrique 4 personnes, un vélo adulte 1h ou un bateau forfait 30 min selon les conditions indiquées paragraphe 1. Le produit).

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la commande bien que le domaine national de Chambord se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prestations seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

## **5- ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

- Les billets ne peuvent être ni repris, ni remboursés notamment en cas de perte ou de vol, ni échangés, sauf en cas d'annulation de la prestation correspondante par le domaine national de Chambord. Un billet ne peut également être revendu à un prix supérieur à celui de sa valeur faciale.
- En cas d'annulation de tout ou partie de la commande par le client, quelle qu'en soit la cause, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part du domaine national de Chambord.
- Modification et annulation par le domaine national de Chambord

Le domaine national de Chambord 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 essentielles de la commande est rendue impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au domaine national de Chambord, celui-ci en avertit le client dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible et lui propose une modification de la commande. Le client accepte que notre service clientèle puisse utiliser les coordonnées que le client a saisies ou communiquées lors de la réservation pour le tenir informé de la marche à suivre.

Le client dispose alors de la faculté :

- soit de demander la résolution de la commande dans son intégralité, sans pénalité ni frais et avec remboursement intégral, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au domaine national de Chambord dans laquelle il doit joindre les tickets lorsqu'ils sont en sa possession ; dans le cas d'une vente à distance ou de la vente en ligne, rappeler les références de réservation et joindre un RIB au nom de la personne ayant réglé la commande dans un délai de vingt jours à compter de la date initialement convenue des prestations,
- soit d'accepter la modification proposée par le domaine national de Chambord.

Le client fait connaître son choix au vendeur, par écrit, dans les meilleurs délais.

- Lorsque, au cours du séjour du client au sein du domaine national de Chambord, l'une des prestations essentielles de la commande ne peut être exécutée par le vendeur pour une raison injustifiée et autre que la force majeure, le vendeur propose au client, dans la mesure du possible, une prestation en remplacement de la prestation non exécutée.

En cas d'annulation, par le domaine national de Chambord d'une représentation du spectacle de chevaux et rapaces, et sous la réserve expresse que l'annulation ait lieu avant le commencement du spectacle ou avant que la moitié du spectacle soit écoulée (25 min), les billets spectacle seront intégralement remboursés sur demande. Cette demande devra impérativement intervenir par écrit, accompagnée de justificatifs (billet spectacle et RIB) et dans les 30 jours suivant l'annulation, à peine d'irrecevabilité.

- Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, la vente de billets d'entrée dans un musée, assimilée à une prestation de services de loisirs, ne donne droit à aucun délai de rétractation.
- Toute contestation, quelle qu'en soit la nature, doit être formulée par écrit au Service clientèle (dont les coordonnées figurent ci-dessous) au plus tard le jour de la visite.

## **6- RECLAMATIONS ET SERVICE CLIENTELE**

- Toute réclamation afférente aux prestations Pass Chambord doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de tous justificatifs, au domaine national de Chambord dans un délai de 15 jours à compter de l'exécution des prestations, à peine d'irrecevabilité.

Pour toute information ou question, notre Service clientèle est à votre disposition :  
Service réservations

Domaine national de Chambord  
Château de Chambord  
41250 Chambord

Téléphone : 02 54 50 50 40. Si vous appelez de l'étranger, le numéro est : +33 (0)2 54 50 40 00.

## **7- RESPONSABILITES**

- Le domaine national de Chambord ne saurait être tenu responsable de toute inexécution ou de mauvaise exécution de la commande 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... ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers.
  - 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 domaine national de Chambord informe le client de la survenance d'un tel évènement par e-mail et en l'indiquant sur son site internet [www.chambord.org](http://www.chambord.org), 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 l'e-mail ou de l'affichage de l'information sur son site institutionnel, 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.
- Chaque visiteur doit se conformer au règlement du visiteur affiché à l'entrée du domaine national de Chambord.
- Le visiteur s'engage à respecter toute consigne communiquée par le domaine national de Chambord concernant l'organisation des prestations. Le domaine national de Chambord se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne dont l'attitude, le comportement ou la tenue pourrait être jugé susceptible de créer des troubles à l'intérieur du château, de gêner les visiteurs et les visites. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être demandé par le client qui se sera vu refusé l'accès au domaine pour les raisons évoquées précédemment.
- Le visiteur sera tenu responsable de tout dommage, de nature direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le domaine que ce soit à l'égard du personnel, de la clientèle, du matériel ou à l'égard des animaux présents sur le domaine.
- Enfin, le domaine national de Chambord ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou de vol de billet. Il ne pourra pas être délivré de duplicata sur place.

## **8- ASSURANCE DU DOMAINE NATIONAL DE CHAMBORD**

- Le contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du domaine national de Chambord couvre les risques suivants : dommages corporels, matériels et immatériels confondus.

## **9- PROPRIETE INTELLECTUELLE**

- Le domaine national de Chambord garde la pleine et entière propriété de ses droits de propriété intellectuelle, concernant notamment ses marques et autres signes d'identification. Toute reproduction ou utilisation de l'image du château, de l'ensemble du domaine ou d'une œuvre d'exposition ou des collections autre qu'à usage personnel ou familial devra faire l'objet d'une demande écrite préalable et sera soumise à l'autorisation du domaine national de Chambord.

## **10- DONNEES PERSONNELLES**

- Conformément aux dispositions légales, les clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé en écrivant au domaine national de Chambord et en précisant : le nom, le prénom et le domicile.  
Sous réserve de l'acceptation du client au moment de la commande, ces données personnelles font l'objet d'un traitement informatique permettant de fournir des informations aux clients sur les prestations et les offres du domaine national de Chambord.

## **11- DROIT APPLICABLE – LITIGES**

- Les ventes de billetterie visées aux présentes Conditions générales de vente sont soumises à la loi française. En cas de litige, les juridictions du domaine national de Chambord sont seules compétentes. En cas de difficultés sur l'interprétation ou l'application des présentes conditions, les parties essaieront dans la mesure du possible de régler leur litige à l'amiable. Toutes les contestations auxquelles peuvent donner lieu les présentes conditions de vente devront être portées, même en cas de pluralité des défenseurs ou d'appel de garantie, devant le tribunal compétent du siège social du domaine national de Chambord.

## **12- EXTRAIT DU CODE DE TOURISME**

Article r 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.