

Conditions Générales de Vente

Préambule

1. Désignation du Vendeur

CHEVAL & CHATEAUX, SARL enregistrée au RCS de Blois sous le numéro 978 535 813, dont le siège social est sis La Cufeliere, 846 Chemin du Contrôleur, 41230 Courmemin. Exploitant les entités commerciales "Cheval & Chateaux" et "Equinature"

Téléphone : +33.06.72.77.34.95

Adresse mail : infos@cheval-et-chateaux.com

Représentant légal : Sophie GAUTHIER et Ken POSTE, gérants associés.

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM041240001

Garant financier : Groupama Assurance-Crédit & Caution - 8-10 rue d'Astorg , 75008 Paris

Assureur responsabilité civile professionnelle : Groupama Paris-Val de Loire - 1 bis Avenue du Docteur Tenine, 92160 Antony

Site de vente : <https://cheval-et-chateaux.com/> et <https://www.equinature.fr/>

Ci-après dénommé « CHEVAL & CHATEAUX »

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par CHEVAL & CHATEAUX de prestations touristiques fournies directement par lui et par des prestataires partenaires, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation ou de voyageur au sens du Code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « le(s) Client(s) »).

3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation, ou de voyageur au sens du Code du tourisme, qui contracte avec CHEVAL & CHATEAUX dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage, service touris-

-tique ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du Code du tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à CHEVAL & CHATEAUX de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation).

1- Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par CHEVAL & CHATEAUX.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par CHEVAL & CHATEAUX et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

2- Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

Le Client reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

3- Prix

Article 3.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne.

Le prix comprend les éléments indiqués au contrat.

Sauf mention contrat au contrat, il inclut les nuitées, les repas et les boissons, les sorties équestres guidées, les visites libres et visites guidées de châteaux, les transferts durant les sorties équestres.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément « chambre individuelle », les assurances facultatives, ni les dépenses personnelles et extras.

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle », indiqué dans le prix avant validation de sa commande. La taxe de séjour est une contribution obligatoire, perçue par les hébergeurs touristiques (hôtels, location saisonnière, gîtes...) au nom des collectivités locales, et ajoutée au prix du séjour pour financer le développement touristique de la région, elle est déjà incluse dans le prix au moment de la réservation.

Article 3.2. Modalités de paiement

1° Séjours "Cheval & Chateaux"

Toute commande sera effective après le versement d'un acompte non remboursable dont le montant est de vingt pour-cent (20%) du montant total du séjour (options incluses). Le solde doit être réglé au plus tard à J-45 avant le début du séjour.

2° Séjours "Equinature"

Toute commande sera effective après le versement d'un acompte non remboursable dont le montant est de trente pour-cent (30%) du montant total du séjour (options incluses). Le solde doit être réglé au plus tard à J-30 avant le début du séjour.

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

Le Client garantit à CHEVAL & CHATEAUX qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat.

CHEVAL & CHATEAUX se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par CHEVAL & CHATEAUX.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement parmi les suivantes :

1. par carte bancaire (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard) via un lien de paiement sécurisé par l'intermédiaire du prestataire de paiement Stripe ;
1. par virement (frais de virement à la charge du Client) :

IBAN :FR76 1027 8374 7700 0114 0790 253

BIC : CMCIFR2A

Banque : Crédit Mutuel 1 Place du Général De Gaulle 41200 Romorantin-Lanthenay FRANCE

4- Révision du prix

CHEVAL & CHATEAUX s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début des prestations.

En cas de diminution du prix, CHEVAL & CHATEAUX a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, CHEVAL & CHATEAUX apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du contrat, le Client peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

5- Réservation

Les informations figurant sur les sites internet www.cheval-et-chateaux.com et www.equinature.fr ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Pour tout réservation, le Client doit se rendre sur ces sites de CHEVAL & CHATEAUX et sélectionne le séjour qu'il souhaite réserver en fonction des dates et destinations proposées.

Le Client indique dans le formulaire de contact ou le mail de demande de réservation, ses informations : nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, adresse postale, son niveau équestre, le séjour souhaité, les dates, le nombre de participants et toute autre information utile à transmettre à CHEVAL & CHATEAUX.

Il accepte que ces données personnelles soient traitées conformément à la Politique de confidentialité de CHEVAL & CHATEAUX, il souscrit à la newsletter s'il le souhaite et transmet sa demande de devis.

Sous réserve de disponibilité du séjour, CHEVAL & CHATEAUX transmettra par mail au Client le programme détaillé du séjour et un

formulaire d'inscription.

Attention : Le niveau équestre requis pour la participation au séjour est indiqué au Client avant la conclusion du contrat. Le niveau qu'il déclare doit correspondre à son niveau réel et engage sa responsabilité en cas d'incident (cf. article 9).

Après réception du formulaire d'inscription dûment complété et du paiement de l'acompte, une confirmation de réservation, indiquant le lieu exact et les horaires de début du séjour, est adressée par mail 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 également 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.

Toute commande implique que le Client accepte le contenu du séjour et se déclare apte physiquement, psychologiquement et techniquement à suivre le séjour.

6- Absence du droit de rétractation

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du Code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

CHEVAL & CHATEAUX se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

7- Modification du contrat

Article 7.1. Modification à l'initiative de CHEVAL & CHATEAUX

CHEVAL & CHATEAUX a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du

contrat après sa conclusion et avant le début des prestations touristiques, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Exemple : Les activités d'un séjour peuvent être modifiées, écourtées, inversées ou décalées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus ou des conditions météorologiques défavorables. Dans ce même contexte, les hôtels peuvent également être modifiés et remplacés par des hébergements de catégorie similaire.

Les excursions étant dépendantes des conditions météorologiques, CHEVAL & CHATEAUX pourra proposer des modifications d'itinéraire et pourra être contraint de raccourcir et/ou annuler certaines excursions pour la sécurité des participants et des chevaux sans que ces modifications exceptionnelles ne donnent lieu à une indemnisation.

Si, avant le début du séjour, CHEVAL & CHATEAUX est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences principales du contrat, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du contrat ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à CHEVAL & CHATEAUX la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité des prestations ou de leur coût, le Client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, CHEVAL & CHATEAUX remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 7.2 Modification à l'initiative du Client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du Client, ou commencée en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

CHEVAL & CHATEAUX s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de CHEVAL & CHATEAUX :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par CHEVAL & CHATEAUX ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

8- Résiliation du contrat

Article 8.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des prestations. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer CHEVAL & CHATEAUX par mail.

CHEVAL & CHATEAUX demandera en ce cas au Client de payer des frais d'annulation et pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier suivant en fonction de la date d'annulation :

Pour les séjours "Cheval & Chateaux" :

- Annulation jusqu'à 91 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 20% du prix du séjour (correspondant à l'acompte versé)
- Annulation de 90 à 46 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 50% du prix du séjour.
- Annulation à partir de 45 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 100% du prix du séjour.

Pour les séjours "Equinature" :

- Annulation jusqu'à 91 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 30% du prix du séjour (correspondant à l'acompte versé)
- Annulation de 90 à 31 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 50% du prix du séjour.
- Annulation à partir de 30 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 100% du prix du séjour.

Pour les séjours réalisés « à la carte » des deux entités les conditions d'annulation sont les suivantes :

- Annulation jusqu'à 121 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 30% du prix du séjour (correspondant à l'acompte versé)
- Annulation à partir de 120 jours avant le départ : indemnité d'annulation de 100% du prix du séjour

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

Ces indemnités d'annulation ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, CHEVAL & CHATEAUX procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par CHEVAL & CHATEAUX de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

Article 8.2. Résiliation du contrat par CHEVAL & CHATEAUX

CHEVAL & CHATEAUX a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début des prestations.

Le cas échéant, le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, CHEVAL & CHATEAUX ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, CHEVAL & CHATEAUX notifie par mail la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :

- vingt jours avant le début des prestations dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours
- sept jours avant le début des prestations dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours

quarante-huit heures avant le début des prestations dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours

2) CHEVAL & CHATEAUX est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, CHEVAL & CHATEAUX notifie par mail ou par tout écrit la résiliation du contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début des prestations.

9- Sécurité et communauté

Le niveau équestre déclaré par le Client à son inscription, ainsi que ses éléments personnels (taille, poids, informations de santé) constituent des éléments contractuels. A ce titre, les 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.

Le cas échéant, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou remboursement.

En cas de difficulté ou de doute sur le niveau des activités proposées, le Client devra se rapprocher immédiatement de CHEVAL & CHATEAUX. Il s'engage également à respecter les règles énoncées par les guides et accompagnateurs en toutes circonstances, de sorte qu'une faute de sa part pourra être retenue en cas d'incident.

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.

L'usage ou la possession de drogue ne sont pas tolérés lors des séjours. Si le Client ou les participants choisissent de consommer de

l'alcool lors du séjour, ils devront le faire avec modération en se conformant en outre aux règles de consommation d'alcool de la région visitée.

A ce titre, 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 et/ou aux chevaux : dangereuse vis à vis des tiers et/ou des chevaux, ou relevant de la maltraitance animale du fait d'un niveau équestre insuffisant de manière volontaire ou involontaire, non-respect des horaires, des directives, des indications, attitude impolie, irrespectueuse. Dans ce cas, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation ou remboursement.

Dans les cas énoncés, CHEVAL & CHATEAUX pourra exiger du Client la signature d'une attestation de résiliation ou de modification du contrat du fait du Client.

10- Droit à l'image

Des photos peuvent être prises, ou des films tournés pendant le séjour.

Sauf mention écrite contraire de la part du Client à l'inscription, son inscription implique l'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.

11- Cession du contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer CHEVAL & CHATEAUX de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de CHEVAL & CHATEAUX.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du

solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

12- Garantie légale de conformité

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à CHEVAL & CHATEAUX les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que CHEVAL & CHATEAUX puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de CHEVAL & CHATEAUX d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le Client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

La garantie de CHEVAL & CHATEAUX est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et CHEVAL & CHATEAUX ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables. Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement CHEVAL & CHATEAUX aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du contrat.

13- Protection des données à caractère personnel

Article 13.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de prestations touristiques, CHEVAL & CHATEAUX met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux bénéficiaires des prestations.

A ce titre, CHEVAL & CHATEAUX collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 13.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de CHEVAL & CHATEAUX.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de CHEVAL & CHATEAUX dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de CHEVAL & CHATEAUX
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 13.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de CHEVAL & CHATEAUX sont les suivantes : les salariés de

CHEVAL & CHATEAUX et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de CHEVAL & CHATEAUX participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec CHEVAL & CHATEAUX sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

CHEVAL & CHATEAUX met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et CHEVAL & CHATEAUX ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est

possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé ou un mail au responsable de traitement des données à l'adresse suivante : infos@cheval-et-chateaux.com et en joignant à la demande une copie de la pièce d'identité de la personne concernée.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé ou un mail au responsable de traitement des données à l'adresse suivante : infos@cheval-et-chateaux.com et en joignant à la demande une copie de la pièce d'identité de la personne concernée.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 13.6. Modification de la clause

CHEVAL & CHATEAUX se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment.

Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, CHEVAL & CHATEAUX s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 13.7. Opposition au démarchage téléphonique

Le Client a la faculté de s'inscrire sur la liste d'

opposition au démarchage téléphonique sur le site internet : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

14- Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

15- Assurance

L'assureur responsabilité civile professionnelle garantit nous garantit CHEVAL & CHATEAUX contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des Clients et bénéficiaires, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente des prestations tant de son fait que du fait de ses préposés, salariés et non-salariés.

CHEVAL & CHATEAUX ne propose pas d'assurance annulation ou rapatriement. Par conséquent, le Client peut s'il le souhaite souscrire une assurance annulation et/ou rapatriement auprès de l'assureur de son choix pour couvrir les éventuelles pertes occasionnées par une annulation de séjour de son fait et les éventuelles conséquences résultant d'un accident.

Finalement, le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer (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).

16- Responsabilité de CHEVAL & CHATEAUX

Article 16.1 Responsabilité de plein droit

CHEVAL & CHATEAUX est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

CHEVAL & CHATEAUX peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. CHEVAL & CHATEAUX ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 16.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que CHEVAL & CHATEAUX serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Par ailleurs, toute inscription à un séjour par le Client implique l'exactitude des renseignements cavaliers déclarés par ce dernier au moment de la réservation sur les documents "Fiche de Renseignement/Riding skills information", et le respect des « Riding Level Guidelines » indiquées sur le site internet www.cheval-et-chateaux.com.

En cas de déclaration imprécise ou inexacte des renseignements cavaliers, ou du port d'équipements d'équitation inadaptés au Client ou à la pratique équestre (casque, chaussures, tenue...etc). 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. Cette décision ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de CHEVAL & CHATEAUX.

17- Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de CHEVAL & CHATEAUX comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des condi-

-ions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

18- Aide au client

CHEVAL & CHATEAUX est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, CHEVAL & CHATEAUX apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

CHEVAL & CHATEAUX sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

19- Accessibilité

Malgré tous nos efforts, nos prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le Client est invité à demander des renseignements en cas de difficultés de mouvement d'un des participants.

20- Règlement des litiges

Article 20.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, sous réserve de l'application des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du Client.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 20.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par CHEVAL & CHATEAUX au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 20.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 20.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de CHEVAL & CHATEAUX ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

21- Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir réglé, le Client réserve, par l'intermédiaire de CHEVAL & CHATEAUX, des services de voyage supplémentaires pour le même séjour, il NE BENEFICIERA PAS des droits applicables aux forfaits au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

En revanche, si ces services de voyage supplémentaires sont réservés au cours de la même visite ou du même contact avec CHEVAL & CHATEAUX, ceux-ci constitueront

une prestation de voyage liée.

Dans ce cas, CHEVAL & CHATEAUX bénéficie, conformément au droit de l'Union européenne, d'une protection contre l'insolvabilité visant à rembourser les sommes versées par le Client pour les services qui n'auraient pas été exécutés en raison de cette insolvabilité.

CHEVAL & CHATEAUX a souscrit cette protection auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution – 8-10 rue d'Astorg – 75008 Paris. En cas de refus de prestation en raison d'une défaillance financière de CHEVAL & CHATEAUX, le Client pourra contacter cette entité.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne couvre pas les contrats conclus avec d'autres prestataires que CHEVAL & CHATEAUX, lorsque ces contrats peuvent être exécutés indépendamment de l'insolvabilité de cette dernière.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

[\[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701\]](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701).

22- Informations importantes : formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination choisie et les pays traversés, il appartient au Client de s'assurer que chaque participant inscrit (y compris les enfants et les bébés) dispose d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, dont la validité correspond aux exigences imposées par le pays de destination, ainsi que de tout autre document requis (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.). Ces documents doivent être valides et conformes aux exigences en vigueur pour entrer et/ou transiter par les pays visités.

CHEVAL & CHATEAUX fournit ces informations uniquement pour les ressortissants de nationalité française résidant en France.

Il est de la responsabilité du Client et de chaque participant de s'assurer de la conformité de ses documents, tant administratifs que sanitaires, avec les informations transmises par l'organisateur. La personne ayant validé le devis ou le contrat de voyage est tenue de communiquer à chacun des participants les formalités applicables.

CHEVAL & CHATEAUX ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences découlant du non-respect des règlements de police, de douane ou de santé publique. Si un voyageur se voit refuser l'embarquement (notamment sur un vol) en raison de documents manquants ou non conformes, aucun remboursement ne pourra être exigé, même si ces documents étaient mentionnés dans le contrat de vente remis au client.

Les personnes de nationalité étrangère sont invitées à consulter leur autorité consulaire afin de vérifier les conditions d'entrée et de séjour dans les pays concernés.

Pour plus de précisions sur les formalités liées au voyage, il est conseillé au Client de consulter les fiches pays mises à disposition sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, à l'adresse suivante : www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays".

CHEVAL & CHATEAUX attire l'attention du Client sur le fait que ces informations sont susceptibles d'évoluer jusqu'à la date de départ. Il est donc recommandé de consulter régulièrement les sites officiels. Pour certaines destinations, l'organisateur pourra demander au client de signer la fiche MEAE du ou des pays concernés, dans le cadre de son devoir d'information. Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

Les informations sanitaires communiquées par CHEVAL & CHATEAUX sont celles disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est vivement recommandé au Client de consulter régulièrement les sites officiels des autorités sanitaires compétentes, tels que

- <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé)
- www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé)

Sauf indication contraire stipulée au contrat, CHEVAL & CHATEAUX n'est pas tenue de

vérifier la validité ni la conformité des documents de voyage, même si ceux-ci ont été transmis par le Client. Sa responsabilité se limite à une obligation d'information.