

CONDITIONS GENERALES DES VENTES

1- Confirmation de réservation

1.1 - Toutes les demandes de réservation sont à effectuer auprès du Service Réservations, par écrit (reservations@chateauduchantilly.com ou reservations@museevivantducheval.fr), télécopie (03 44 .54 90 73) ou par courrier. La réservation devient ferme lorsqu'un exemplaire du contrat signé par le client, nous a été retourné.

2 – Conditions particulières de visite

2.1 - Le Service Réservations se réserve le droit de modifier l'horaire et/ou la date souhaité en fonction des réservations déjà effectuées et devra en informer le client par écrit. Afin d'éviter les longues files d'attente à nos caisses, seul le responsable de groupe est invité à se présenter à nos guichets.

2.2 - En cas d'arrivée tardive ou différée, le client doit prévenir rapidement par téléphone au **03 44 27 31 80** en semaine et au **03 44 62 62 77 pour le château et 03 44 57 40 40 pour le Musée du Cheval** le week-end. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

2.3 - En cas de forte affluence, la direction du château se réserve le droit d'annuler les visites guidées des grands appartements sans préavis ni modification de tarif. Les grands appartements seront alors en visite libre. En cas de fermeture partielle du château, les prix restent inchangés. Les horaires des visites guidées des grands appartements sont donnés à titre purement indicatif et ne sont en aucun cas contractuels.

2.4 - Promenade en train ou en bateau : le nombre de participants par train et par bateau est limité. Les groupes pourront donc être divisés en plusieurs sous-groupes. En cas de retard de plus de 15 minutes après l'heure de rendez-vous prévue, la promenade sera décalée en fonction des disponibilités, sans aucune compensation possible, de quelque nature que ce soit.

2.5 - Visite scolaire : toute visite scolaire devra faire l'objet d'une réservation obligatoire auprès du service Réservations. Sans réservation, l'accès sera autorisé dans le parc du château uniquement. A réception du contrat de réservation signé, un cd-rom pédagogique contenant les différents circuits de visite sera envoyé à l'enseignant. Les frais de dossier s'élèvent à 5 euros par classe.

2.6 - Visite sous la conduite de conférencières des Monuments Historiques : le nombre de participants est limité à 35 personnes par groupe et par conférencier. En cas de retard de plus de 45 minutes, la visite peut être annulée mais sera obligatoirement facturée au client.

2.7 - **Pour les spectacles du Musée Vivant du Cheval : les billets ne sont ni repris ni échangés. Un règlement de 100% du montant est exigé à la réservation. Les billets commandés pourront être envoyés par courrier ou seront mis à disposition le jour de la visite à la billetterie.**

3- Modification ou annulation partielle

3.1 - Les modifications doivent être formulées par écrit et parvenir au Service Réservations au plus tard dans un délai de 5 jours précédant la date prévue. Elles seront considérées comme acceptées par accord exprès et écrit du Service Réservations. Aucune modification du nombre de personnes ne sera acceptée passé le délai de 5 jours avant la visite. **Le nombre de participants annoncé à cette date servira de base à la facturation.** En cas d'augmentation du nombre de participants, la modification sera effectuée à nos caisses le jour de la visite.

3.2 - Dans le cas où le nombre de participants d'un groupe serait inférieur à 20 personnes, les billets seront facturés au tarif public billetterie individuelle.

4 - Annulation et/ou désistement

Toute annulation totale d'une commande groupée doit être signifiée le plus tôt possible par écrit au Service Réservations, et en tout état de cause avant la date de la visite.

4.1 - l'annulation parvient au plus tard dans les 5 jours précédant la date de visite: aucune pénalité n'est appliquée.

4.2 - l'annulation parvient dans un délai inférieur ou égal à 4 jours précédant la date prévue : le montant total de la prestation annulée devient de plein droit exigible et fait l'objet d'une facturation au client.

4.3 - En cas d'annulation de visites scolaires, les frais de dossier seront automatiquement facturés au prix de 5 euros par classe.

4.4 - En cas d'annulation du fait du client pour les spectacles du Musée Vivant du Cheval moins de 30 jours avant la date de visite, les billets ne feront pas l'objet d'un remboursement.

5- Droits de reproduction

5.1 - Toute reproduction ou utilisation de l'image du château, du parc, des Grandes Ecuries, de l'ensemble du Domaine ou d'une œuvre des collections devra faire l'objet d'une demande préalable et sera soumise à l'autorisation de la Fondation pour la sauvegarde et le développement du domaine de Chantilly.

6- Tarifs et gratuités

6.1 - Les prix figurant sur la réservation sont applicables pendant la saison en cours. Une fois le dossier confirmé, le Service Réservation ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

	Adultes	Enfants 4-17 ans (hors scolaires et centre de loisirs)	Scolaires, centres de loisirs, réduits et public spécifiques
Pass Domaine (château et musée vivant du cheval)	15 €	10 €	9 €
Pass Spectacle (visite du domaine et spectacle)	24.50 €	17.50 €	15 €
Château et parc	7.50 €	5.50 €	5.50 €
Parc seul	4 €	2.50 €	2.50 €
Musée Vivant du Cheval	7.50 €	5.50 €	5.50 €
Spectacle « les Princes de Chantilly » (visite + spectacle)	17 €	13 €	11.50 €
Spectacle Noël le Cheval et l'Enfant (visite + spectacle)	17 €	13 €	11.50 €
Frais de réservation spectacle	10 € par groupe	10 € par groupe	10 € par groupe
Frais de dossier pour les scolaires			5 € par classe
Gratuités (ne s'applique pas au spectacle de Noël)	1 pour 20 payants Chauffeur de car et guide (sur présentation de leur carte)	1 adulte gratuit pour 8 enfants	1 adulte gratuit pour 8 enfants

7 – Conditions de paiement (hors spectacle du Musée vivant du cheval)

7.1 - Le règlement peut être fait le jour même sur site ou sur facturation avec présentation de vouchers ou bons administratifs. Un bon de commande sera exigé lors de la réservation pour toutes demandes de paiement différé, nous demandons également que la fiche de prélèvement automatique (15 jours après la visite) soit complétée, signée et retournée au Service Réservations avec le présent contrat dûment accepté.

8 - Réclamations

8.1 - Toute réclamation doit être formulée par écrit dans les 15 jours suivant le séjour ou la visite à Service des Réservations – Fondation pour la sauvegarde et le développement du domaine de Chantilly, 17 rue du Connétable 60500 Chantilly. Afin d'éviter toute contestation, les justificatifs de visite (billets d'entrée, attestation, bons d'échange, etc.) comportant le nombre de participants doivent être fournis à la réclamation.

9- Litiges

9.1- Les présentes conditions générales de vente sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. A défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant les Tribunaux de Senlis.