

GROTTE D'AZE

Visites et animations pour les individuels et les groupes, boutique

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

A : GENERALITES

Article 1 : OBJET

Article 2 : ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Article 3 : IDENTIFICATION DES GROTTE D'AZE

B : OFFRES DU SITE DES GROTTE D'AZE

Article 4 : TARIFS ET MODES DE PAIEMENT

Article 5 : MODALITES D'ACHAT DES ENTREES ET DES ANIMATIONS POUR LES INDIVIDUELS

Article 6 : MODALITES D'ACHAT DES ENTREES ET DES ANIMATIONS POUR LES GROUPES

Article 7 : ANNULATION, MODIFICATION, RETARD, REMBOURSEMENT

Article 8 : BOUTIQUE DES GROTTE D'AZE

Article 9 : DONNEES PERSONNELLES

Article 10 : DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions sont applicables à compter du 1^{er} avril 2025.

A : GENERALITES

Article 1 : OBJET

Tout achat, réservation, commande de produit ou service effectué au guichet de l'établissement des Grottes d'Azé ou en ligne sur le site internet www.grottes-aze71.fr, par correspondance, par téléphone est exclusivement régi par les présentes conditions générales.

Article 2 : ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, préalablement à la validation de sa commande, son achat ou sa réservation. Tout achat, commande ou réservation vaut acceptation des conditions générales, sans exception. Le site des Grottes d'Azé se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, seront appliquées à chaque achat ou réservation les conditions générales de vente en vigueur le jour de la passation de la commande.

Article 3 : IDENTIFICATION DES GROTTES D'AZE

Le site des Grottes d'Azé est géré et administré par le Département de Saône-et-Loire.

SIRET n°227 1000 1300 688 - Code APE 751A

Adresse : Grottes d'Azé - 135, Route de Donzy - 71260 Azé - France

Email : grottes.aze@saoneetloire71.fr

Tel : 00 33 (0)3 85 33 32 23

Les périodes et horaires d'ouverture de l'établissement sont affichés à l'accueil-billetterie des Grottes d'Azé et sur le site internet www.grottes-aze71.fr.

Par souci de simplification, le site des Grottes d'Azé sera dénommé « Grottes d'Azé » ou « le vendeur » dans la suite du présent document.

B : OFFRES DES GROTTES D'AZE

Article 4 : TARIFS ET MODES DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur sont mentionnés sur les panneaux d'affichage de l'accueil-billetterie des Grottes d'Azé et sur le site internet www.grottes-aze71.fr.

« Grottes d'Azé » ne peut être tenu responsable de la diffusion de tarifs erronés sur des supports dont il n'a pas la gestion.

Les réductions ou la gratuité sont appliquées sur présentation d'un justificatif en cours de validité.

Le règlement des billets peut être effectué en espèces, par chèque à l'ordre de « TRESOR PUBLIC », chèques-vacances, par carte bancaire, par l'intermédiaire d'une carte d'abonnement annuelle ou d'un pass pré payé des partenaires (ex. pass culture).

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises et frais de gestion inclus.

« Grottes d'Azé » se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis.

Seules les « animations » et les « visites » peuvent être payées via internet sur le site www.grottes-aze71.fr. Le paiement se fait par carte bancaire sur le site sécurisé.

Article 5: MODALITES D'ACHAT DES VISITES ET DES ANIMATIONS POUR LES INDIVIDUELS

Visites des Grottes d'Azé

Les entrées pour le site des Grottes d'Azé donnent obligatoirement lieu à une visite commentée et accompagnée par un guide. Aucun accès dans les grottes ne sera possible en autonomie. Chaque visite du site est limitée à 30 personnes par groupe et par guide.

Aucun accès dans les grottes n'est possible pour les personnes à mobilité réduite.

La visite des Grottes d'Azé comprend un accès commenté de la grotte de la rivière souterraine ainsi que de la grotte préhistorique. La visite commentée et accompagnée des Grottes d'Azé dure 1h30, sur un cheminement long de 2km.

Les billets d'entrée sont vendus sur place à l'accueil/billetterie du site et sur le site internet www.grottes-aze71.fr, selon le nombre de places disponibles.

Sans achat préalable à sa venue sur place, un visiteur peut se voir refuser l'entrée à l'heure désirée, selon l'affluence.

Les personnes (adultes ou enfants de tous âges) qui bénéficient d'une gratuité doivent également avoir en leur possession un billet unitaire et donc avoir préalablement réservé leur place.

Le billet est valable uniquement au jour et à l'heure choisis au moment de l'achat.

Les personnes disposant d'un billet doivent se présenter sur place 15 minutes avant l'horaire de visite choisi et réservé. Aucun retard ne sera admis, et ne pourra faire l'objet de remboursement de la part du vendeur ou de report sur un autre horaire de visite, si aucun n'est disponible.

Les personnes ayant acheté un billet à tarif réduit ou ayant réservé une gratuité sur le site internet www.grottes-aze71.fr se verront demander une pièce justificative à l'accueil-billetterie du site. Si celle-ci n'est pas conforme ou absente, le supplément tarifaire sera dû.

Animations proposées par les Grottes d'Azé

La vente des billets « animations » est possible sur le site www.grottes-aze71.fr et au guichet de l'établissement des Grottes d'Azé.

Les billets ne sont valables que pour l'animation, le jour, l'heure et le nombre de personnes choisis par le client lors de la réservation.

Pour les animations destinées uniquement aux enfants (exemple : visite d'Azélie), ceux-ci doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte responsable. Dans ce cas, une gratuité sera accordée à l'accompagnant (avec un maximum de 2 accompagnateurs adultes par foyer).

Sans achat préalable à sa venue sur place, un visiteur peut se voir refuser l'accès à une animation, à l'heure désirée, selon l'affluence.

Concernant l'achat de billets « Visites » ou « Animations », « Grottes d'Azé » ne peut être tenu responsable de toute erreur de réservation de la part du client et/ou d'un dommage inhérent à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence d'un virus informatique.

Article 6: MODALITES D'ACHAT DES ENTREES ET DES ANIMATIONS POUR LES GROUPES

- Le tarif groupe, inclus dans la catégorie tarif réduit, est applicable à partir de 10 personnes payantes.
- Les groupes à partir de 10 personnes (amis, associations, agences de voyages, autocaristes, scolaires, étudiants...) souhaitant effectuer une visite des grottes ou une animation doivent réserver auprès des services administratifs par mail à l'adresse : grottes.aze@saoneetloire71.fr ou par téléphone au 03.85.33.32.23.

Sans cette réservation, le groupe peut se voir refuser la prestation à l'heure désirée, selon l'affluence. Les visites commentées et animations ont lieu à des horaires définis à l'avance et ne pourront en aucun cas être déplacées selon les souhaits d'un groupe.

Pour la visite des grottes, il est envisageable que des visiteurs individuels se joignent à un groupe constitué si son effectif maximal n'est pas atteint. Un guide ne peut être exclusivement dédié à un groupe constitué (sauf scolaires).

Concernant l'achat de billets « Visites » ou « Animations » pour les groupes, la réservation est confirmée à réception du devis accepté et signé par le client.

Un groupe doit compter un maximum de 30 personnes. Au-delà, le groupe doit être scindé en deux. Il est envisageable que des personnes individuelles se joignent à un groupe constitué si l'effectif maximal n'est pas atteint (sauf scolaires).

Le paiement est effectué soit le jour même au guichet de l'établissement des Grottes d'Azé, soit en différé sur présentation d'un bon d'échange au guichet. Une facture est adressée au client qui disposera d'un mois pour la régler par chèque bancaire à l'ordre de « TRESOR PUBLIC » ou par virement administratif.

Article 7 : ANNULATION, MODIFICATION, RETARD, REMBOURSEMENT

1. Annulation ou modification de la part du client

Individuel :

Aucune annulation des visites et animations réservées sur le site www.grottes-aze71.fr n'est possible. Elles ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables.

Le nombre de billets peut être modifié à la hausse en effectuant une nouvelle réservation complémentaire, sous réserve des places disponibles.

« Grottes d'Azé » ne peut être tenu responsable de toute erreur de réservation de la part du client et/ou d'un dommage inhérent à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence d'un virus informatique.

Groupe :

- Toute annulation ou modification de réservation devra être communiquée auprès des services administratifs par courriel : grottes.aze@saoneetloire71.fr au plus tard 10 jours avant la date de la visite ou de l'animation.
- Pour tout groupe ne se présentant pas le jour et à l'heure convenus ou n'ayant pas respecté les conditions d'annulation précitées, les prestations seront intégralement dues par le groupe.
- Toute modification du nombre de personnes à la baisse, non annoncée au plus tard 10 jours avant la date de la visite ou de l'animation, constatée supérieure à 10 % par rapport au devis le jour de la visite entraînera une facturation sur la base du devis moins 10%.

2. Retard du client

En cas de retard, le client, qu'il soit en groupe ou en individuel, doit prévenir les Grottes d'Azé au 03 85 33 32 23. En tout état de cause, en fonction de l'affluence et du retard constaté, « Grottes d'Azé » se réserve le droit de refuser l'accès à la visite ou à l'animation du client sans compensation financière..

3. Annulation de la prestation par les Grottes d'Azé pour des raisons indépendantes du client

En raison d'impératifs de sécurité qui lui seraient assignés ou de toute raison empêchant une visite normale des Grottes d'Azé ou le déroulement d'une animation, l'établissement se réserve le droit de fermer ses portes, de modifier ses horaires d'ouverture ou d'annuler une prestation. Aucune indemnité complémentaire au remboursement des billets achetés en amont sur le site internet, ne pourra être demandée.

Pour les visiteurs individuels, la fermeture des Grottes d'Azé sera communiquée sur le site internet www.grottes-aze71.fr et par voie d'affichage sur la porte de l'accueil/billetterie.

Pour les groupes, le service administratif contactera au plus vite le responsable, par les moyens autorisés (téléphone, texto, courriel) pour l'informer de la fermeture du site et/ou de l'annulation d'une prestation et lui proposer le report à un jour et/ou à une heure différent(s).

Aucune indemnité complémentaire au remboursement des billets achetés en amont sur le site internet, ne pourra être demandée.

Pour les animations achetées sur le site internet www.grottes-aze71.fr, qu'il s'agisse de réservations individuelles ou groupe, « Grottes d'Azé » se réserve le droit d'annuler en raison d'impératifs de sécurité ou pour toute autre raison empêchant le déroulement de l'animation ou de la visite. « Grottes d'Azé » contactera au plus vite le client par tous les moyens autorisés (téléphone, texto, courriel) pour l'informer de l'annulation et lui proposer le report de la prestation concernée à un jour et/ou à une heure différent(s) (si report prévu) ou à défaut le remboursement du montant de la prestation en précisant les modalités (pas de remboursement sur place possible).

Article 8 : BOUTIQUE DES GROTTES D'AZE

1. Prix et caractéristiques des produits

Le site des Grottes d'Azé présente dans sa boutique les produits qu'il propose à la vente ainsi que leurs caractéristiques essentielles conformément à l'article L.111-1 du Code de la Consommation.

Les prix des produits sont indiqués en euro, toutes taxes comprises. Les prix de vente des produits sont ceux affichés et en vigueur au moment de l'achat, ils peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis.

2. Paiement

Les produits sont payables sur place lors de l'achat en espèces, par chèque à l'ordre de « TRESOR PUBLIC », en chèques-vacances ou par carte bancaire.

Les titres restaurant ne sont pas acceptés.

3. Retour et remboursement

Les produits ne sont ni repris ni échangés.

Le client ne dispose d'aucun droit de rétractation légal dans la mesure où son achat s'effectue en boutique et non à distance.

Garanties légales - le client bénéficie néanmoins de la garantie contre les vices cachés, conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil - article 1641 Code civil : « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.* » - article 1648 alinéa 1^{er} du Code civil : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.* ».

Le client, consommateur, bénéficie en outre de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la Consommation notamment par les articles : article L.217-4 Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.» - L.217-5 Code de la consommation : « I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article [L.217-19](#) ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage. » - article L.217-3 Code de la consommation : « Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article [L.217-5](#).

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article [L.216-1](#), qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. .» Sont exclus des garanties légales incombant au Vendeur, tous les produits modifiés, utilisés ou réparés par le client ou par toute autre personne non autorisée expressément par le Vendeur.

Responsabilité - Le vendeur ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages, de toute nature, matériels, immatériels ou corporels qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des produits vendus. Certains produits proposés à la vente par le vendeur étant par nature périssables, le client est donc seul responsable de la bonne conservation des produits.

Article 9 : DONNEES PERSONNELLES

Lors de la passation de la commande d'animation ou de visite sur le site internet www.grottes-aze71.fr les données à caractère personnel sont demandées au client (nom et prénom, adresse e-mail et numéro de téléphone). Ces données sont nécessaires au traitement et au suivi de ladite commande et sont également utilisées dans l'hypothèse d'un éventuel report ou annulation de la

prestation à laquelle donne accès la proposition ou le contrat de réservation.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement du dossier du client.

Ces données seront communiquées aux seuls agents habilités des Grottes d'Azé.

Elles sont conservées pendant une durée de 3 ans, avant destruction.

Le client peut consentir, au moment de la collecte de ses données personnelles, à recevoir des lettres d'information par courrier électronique. Pour cela, il lui suffit de le mentionner dans le formulaire qui lui est adressé en cochant les cases correspondantes.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ces droits et obtenir communication des informations le concernant, le client peut s'adresser au site des Grottes d'Azé, soit par courrier à 135 Route de Donzy, 71260 AZE, soit par courriel à

grottes.aze@saoneetloire71.fr

Pour en savoir plus sur l'exercice de ces droits ou pour toute question sur le traitement de ses données personnelles, le client peut également contacter le délégué à la protection des données du Département :

- Soit par courriel : dpo@saoneetloire71.fr

- Soit par écrit : Département de Saône-et-Loire - A l'attention du Délégué à la Protection des données
- Direction des affaires juridiques - Espace Duhesme - 18 rue de Flacé CS 70126 - 71026 Mâcon cedex 9

En cas de difficultés, le client peut adresser une réclamation à la CNIL (cnil.fr).

Article 10: DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales de vente établies en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant tout recours devant les tribunaux français qui sont seuls compétents.