

# CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

## Article 1 : Objet et acceptation des conditions générales de réservation

Les présentes conditions générales de services s'appliquent à l'ensemble des commandes d'expériences passées par l'intermédiaire du site [www.la-cree.com...](http://www.la-cree.com...) (le « Site ») ou directement auprès de la société Creatrice, SARL au capital de 500.000 € dont le siège social est Château de la Créé 21590 SANTENAY, immatriculée au RCS de DIJON sous le numéro 491 304 911, et toute personne effectuant une commande ci-après dénommé « le Client ».

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

Les modifications de ces Conditions Générales sont opposables au Client à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

Sauf preuve contraire, les registres informatiques de la société Creatrice et ceux de ses prestataires, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, constitueront la preuve de l'ensemble des transactions passées avec le Client.

## Article 2 : Prix des Expériences - commande

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les prix proposés sont indiqués en euros et toutes charges comprises applicables en France Métropolitaine. La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la commande. Tout changement de taux sera répercuté sur la commande en cours.

La SARL Créatrice s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de la confirmation de la commande.

La commande sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client d'une confirmation de commande par courrier électronique et encaissement effectif du prix convenu.

## Article 3 : Conditions d'annulation

La SARL Créatrice se réserve le droit d'annuler une ou plusieurs expériences en cas de force majeure ou toute autre situation incompatible avec la sécurité des participants. En cas d'annulation à l'initiative de la SARL Créatrice, cette dernière préviendra les participants concernés par e-mail (via l'email de contact renseigné par le client lors de sa réservation), et proposera, à leur choix, de reporter l'expérience ou de la rembourser.

Toute commande d'expérience peut être modifiée ou annulée au plus tard sept jours avant la date de l'expérience. Au-delà de ce délai de 7 jours, hors cas de force majeure, la SARL Creatrice sera en droit de facturer (ou le cas échéant, de conserver) 100 % du montant de la commande.

**Disposition spéciale COVID** : afin de prendre en compte la situation inédite que nous vivons, la SARL Créatrice pourra procéder au remboursement d'une réservation qui ne peut pas être reportée. Cette disposition entre en vigueur au 11 mai 2020 et ce pour une durée indéterminée.

#### **Article 4 : Sécurité**

Avant le départ, l'animateur donnera les consignes de sécurité à respecter pendant toute l'expérience. Le client s'engage à les respecter scrupuleusement. Lors des expériences qui se déroulent à l'extérieur du périmètre du Château de la Créé, le client s'engage à respecter le code de la route français, notamment le respect des feux, passages piétons, etc. Par ailleurs, le client s'engage à respecter la loi française pendant toute la durée de l'expérience.

La SARL Créatrice a de son côté contracté, auprès de la compagnie HISCOX Tourisme Pro, une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle.

#### **Article 5 : Droit de rétractation**

Le Client dispose, conformément à la loi, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la passation de la commande pour exercer son droit de rétractation auprès de la SARL Créatrice et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation figurant en bas du présent document et également disponible à l'adresse suivante [hospitality@lacree.fr](mailto:hospitality@lacree.fr) auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par la SARL CRATRICE, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter, adressée par courrier postal à :

SARL Créatrice  
Château de la Créé  
21590 SANTENAY

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des expériences commandées est remboursé.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de la notification de la rétractation du Client.

**Il est toutefois rappelé que, conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, ainsi que de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, ce qui est le cas de la plupart des prestations proposées par la SARL Créatrice.**

#### **Article 6 : Collecte des données personnelles**

La SARL Créatrice, responsable de traitement, met en œuvre un traitement informatisé des données à caractère personnel transmises par le Client lors de sa commande, afin de traiter sa commande et de lui envoyer des informations commerciales sur ses produits et services.

Elles sont conservées pendant une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale et sont destinées uniquement à la SARL Créatrice.

Le Client peut, à tout moment, retirer son consentement à l'envoi d'informations commerciales, notamment en cliquant sur le lien de désabonnement.

Le Client bénéficie, à titre gratuit, d'un droit d'accès, et le cas échéant, de rectification ou d'effacement de ses données à caractère personnel, d'un droit de limitation de traitement ou d'opposition, qu'il peut exercer en s'adressant à [hospitality@lacree.fr](mailto:hospitality@lacree.fr)

Le Client a également la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'organisme de contrôle compétent dans son pays de résidence (l'organisme compétent en France est la CNIL).

Il est rappelé que, conformément aux dispositions de l'article L.233-1 du Code de la consommation, le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

### **Article 7 : Droit applicable - Tribunal Compétent**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. Sauf disposition impérative contraire, les juridictions françaises seront seules compétentes pour connaître des litiges pouvant naître de l'interprétation ou de l'exécution des présentes, qu'ils soient de nature contractuelle ou extracontractuelle.

Il est par ailleurs rappelé qu'en cas de litige, le Client consommateur a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation, ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

---

---

### **MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

SARL Creatrice  
Château de la Créé  
21590 SANTENAY

*Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation de la commande n°  
du / /*

*Nom du (des) client(s)*

*Adresse du (des) client(s)*

*Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

*Date*

*\* Rayer la mention inutile*