

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## RELATIVES AUX PRESTATIONS DE VISITES GROUPES

### Article 1. RÉSERVATIONS

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes réservations pour les services de groupes auprès de la SOCIÉTÉ D'EXPLOITATIONS SPÉLÉOLOGIQUES de PADIRAC (ci-après « Le Gouffre de Padirac »), société anonyme au conseil d'administration au capital de 185.943,24 €, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 552130957, dont le siège social est situé 18 rue des belles feuilles 75116 PARIS, par Internet et passées sur le site Internet, [www.gouffre-de-padirac.com](http://www.gouffre-de-padirac.com) du site du Gouffre de Padirac, que la société exploite.

La demande de réservation est impérative et doit être effectuée via notre service groupes : [resa@gouffre-de-padirac.com](mailto:resa@gouffre-de-padirac.com). Le processus de réservation se fait impérativement par mail, fax, courrier ou internet à l'adresse [www.gouffre-de-padirac.com](http://www.gouffre-de-padirac.com). Les demandes de réservations doivent se faire 15 jours minimum avant la date de visite prévue.

A réception de la demande de réservation effectuée par écrit, le Gouffre de Padirac procède à l'étude du dossier au cas par cas, selon les disponibilités et propose la réservation au moyen d'un **contrat de réservation** précisant les modalités de la visite (date, heure, effectif réservé, tarif, mode de paiement, langue de visite – sous réserve de faisabilité) et les présentes conditions générales de ventes.

La réservation devient ferme à la date de réception, par le Gouffre de Padirac du contrat de réservation signé par le client et accompagné d'un acompte minimum de 50% du montant de la commande. (Chèque ou preuve de virement).

Le réservataire devra retourner le contrat et versement d'acompte (selon les conditions de l'article 3.3 des présentes CGV) au plus tard 10 jours avant la date de visite.

Tout contrat non retourné au plus tard 10 jours avant la date de visite, sera considéré comme annulé.

Cette réservation n'est réputée acceptée que lorsque le formulaire « Confirmation De Réservation » est envoyé au Client par nos soins. Afin de faciliter le passage en caisse, il est demandé au Responsable du Groupe ou Accompagnateur, de présenter cette confirmation le jour de la visite.

### Article 2. TARIFS ET CONDITIONS D'APPLICATION

Les prix des prestations s'entendent TTC (Toutes Taxes Comprises) par personne et correspondent aux tarifs en vigueur au jour de la signature du contrat (La facture présentera notamment le prix unitaire hors taxes et les taxes afférentes). Les tarifs peuvent être sujets à modification y compris en cours de saison sans préavis.

#### 2.1 Application du tarif Groupes

Les conditions tarifaires « Groupes » s'appliquent pour l'ensemble des groupes d'un minimum de 20 personnes ayant fait l'objet d'une demande de réservation préalable auprès du Gouffre de Padirac. Dans le cas où le nombre de participants serait ou deviendrait inférieur à 20 personnes, le Gouffre de Padirac facturera chaque entrée au tarif individuel public entraînant l'application des

conditions générales de vente afférentes de plein droit. Un ticket sera remis à chaque participant du groupe, respectant la tarification appliquée. Le site effectuera un contrôle des titres en question.

#### 2.2 Application du Tarif réduit

Lors des contrôles à l'entrée et sur le parcours de visite, une pièce d'identité avec photographie officielle en cours de validité (passeport, permis de conduire, carte d'identité ou carte de séjour) pourra être demandée notamment pour vérifier l'éligibilité des titulaires de Tickets aux tarifs réduits (Enfants, Étudiants, Personne détentrice d'une carte de handicap...). En l'absence des documents précités, le site se réserve la possibilité d'appliquer le prix d'entrée au public à tarif plein. L'âge à prendre en considération pour bénéficier du tarif Enfant est l'âge de l'enfant au jour de la visite

#### 2.3. Application des gratuités

Dans le cadre de réservation de groupes, une entrée gratuite est accordée toutes les 20 entrées payées. Une entrée gratuite est également proposée au chauffeur du groupe.

Pour les groupes scolaires, une entrée accompagnateur gratuite est accordée toutes les 10 entrées élèves payées. Une entrée gratuite est également proposée au chauffeur du groupe.

En dehors de ces cas, aucune autre gratuité ne peut être accordée, sans accord express de la Direction générale.

#### 2.4. Visites privatives

La demande de réservation de visite privative (visite VIP) doit être effectuée auprès de notre service réservation : [resa@gouffre-de-padirac.com](mailto:resa@gouffre-de-padirac.com). La réservation ne sera effective qu'au paiement intégral de la prestation avant la date de visite prévue. Tout paiement non effectué au plus tard le jour de la visite entraînera l'annulation de la prestation.

### Article 3. FACTURATION

La facture d'acompte devra être réglée au plus tard 10 jours avant la date de visite. Tout acompte non réglé pourra donner lieu à l'annulation du dossier.

Le règlement de l'acompte s'effectue par chèque à l'ordre de la S.E.S. de Padirac ou par virement sur le compte bancaire communiqué sur la facture proforma.

Le règlement du solde de la facture s'effectue préalablement à l'entrée du groupe par carte de crédit, espèces, ou chèque à l'ordre de la S.E.S de Padirac, à la caisse groupe le jour de la visite.

Dans le cas où le règlement du solde ne peut être effectué sur place, celui-ci doit être effectué en totalité au plus tard 8 jours avant la date prévue de la visite par chèque à l'ordre de SES de Padirac ou par virement

Tout paiement non effectué au plus tard le jour de la visite entraînera l'annulation de la prestation, qui restera due dans sa totalité.

Les mandats administratifs pourront être acceptés après validation du dossier par la Direction commerciale du Gouffre de Padirac.

Aucun règlement différé ne pourra être validé sans l'accord préalable de la Direction Générale.

En tout état de cause, les frais bancaires ou frais de change relatifs à un règlement par virement restent à la charge du client dans leur totalité.

### Article 4. MODIFICATIONS OU ANNULATIONS

#### 4.1 Modification d'effectifs du fait du client

En cas d'augmentation de l'effectif, des titres d'entrée pourront être ajoutés lors du passage en caisse du responsable du groupe selon disponibilités. Ceux-ci devront être réglés sur place au tarif Individuel.

L'effectif communiqué par le client 8 jours avant la visite servira de base de facturation. Le client se verra remettre le nombre exact de tickets pour lequel il a effectué un règlement. Ces tickets seront invalidés au même titre que les tickets utilisés. Nos tickets n'étant ni cessibles, ni modifiables, ni échangeables.

Une fois les tickets édités, aucun remboursement ne sera effectué.

Toute modification d'un dossier confirmé doit être notifiée au Gouffre de Padirac par écrit (courrier, fax, ou email).

Seules sont réputées acceptées, les modifications visées et validées par le Gouffre de Padirac. Elles sont soumises à disponibilité et peuvent conduire à un changement de tarification en cas de modification d'effectif.

En tout état de cause, le Gouffre de Padirac appliquera les frais ci-dessous pour toute annulation partielle d'une réservation confirmée par écrit :

- Jusqu'à J-9 : modification d'effectif sans frais.
- De J-8 à J : Les places annulées seront facturées à 100%.

#### 4.2 Annulation totale d'effectif du fait du client

Toute annulation totale d'un dossier confirmé doit être notifiée au Gouffre de Padirac par écrit (courrier, fax, ou email).

Seules sont réputées acceptées, les annulations visées et validées par le Gouffre de Padirac.

En tout état de cause, le Gouffre de Padirac appliquera les frais ci-dessous pour toute annulation totale d'une réservation confirmée, non annulée dans les délais :

- Annulation de J-8 à J : 100% du montant total facturé sur le contrat de réservation

De même la non-présentation d'un groupe pour lequel la réservation est confirmée et non annulée entrainera l'application des frais suivants : 100% du montant total mentionné sur le contrat de réservation.

En cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de réservation ou à proximité immédiate de celui-ci (ces circonstances, nécessairement extérieures au Groupe, excluent dès lors tout motif personnel au regard de leur définition, et ainsi notamment les demandes au titre de maladies ou d'accident d'un ou plusieurs membres du Groupe), ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, le cocontractant dispose de la faculté de solliciter la résolution sans frais de la réservation et sans dédommagement supplémentaire, à moins qu'il ne sollicite un report. Ces circonstances devront être démontrées par des éléments objectifs afin qu'il soit fait droit à la demande.

Toute demande fondée sur un motif lié directement ou indirectement à l'épidémie de Covid-19 ne peut être considéré comme un cas mentionné à l'alinéa précédent des présentes CGV.

#### 4.4 Annulation du fait du Gouffre de Padirac

Le Gouffre de Padirac se réserve le droit d'annuler toute réservation si des événements de force majeure ou des cas fortuits l'y contraignent, sans que cette liste ne soit

exhaustive : incendie, dégâts des eaux, tempête, impossibilité d'accès... Dans ce cas, le Client consent à être contacté par la SES de Padirac aux coordonnées saisies dans son dossier, de sorte que le remboursement ou report des prestations soit organisé. Dans tous les cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

---

#### Article 5. DÉROULEMENT DE LA PRESTATION

---

Le client s'engage à se présenter au Bureau d'Accueil des Groupes 15 minutes avant l'horaire de visite.

En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir dans les plus brefs délais le Gouffre de Padirac (+33 (0)5 65 33 77 37) qui peut être amené à modifier l'horaire de la visite, voire à annuler celle-ci, après en avoir préalablement informé le client à son arrivée.

Toute visite commencée est considérée comme due dans sa totalité.

Durant la visite, les visiteurs sont soumis au « Règlement des visiteurs » apposé à l'entrée. Les accompagnateurs sont responsables de leur groupe, même en présence d'un membre du personnel du Gouffre de Padirac. Chaque visiteur est responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence sur le site du Gouffre de Padirac.

En cas de non-respect du « Règlement des visiteurs », le Gouffre de Padirac se réserve le droit d'imposer une sortie immédiate aux visiteurs concernés sans recours possible. Aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.

Le Gouffre de Padirac décline toute responsabilité pour les dommages susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par les visiteurs.

---

#### Article 6. RÉCLAMATIONS

---

Les réclamations doivent être formulées par écrit et adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 8 jours après la prestation.

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 à l'amiable, les différends seront portés devant le Tribunal de Cahors.

---

#### Article 7. RESPONSABILITÉS

---

Le Gouffre de Padirac ne saurait être tenu responsable s'il était empêché de respecter l'une quelconque de ses obligations pour un cas de force majeure au sens de la loi et de la jurisprudence, et notamment en cas de grève, ou encore d'intempérie empêchant la visite du Gouffre de Padirac pour des raisons de sécurité et entraînant la fermeture du site au public.

En tout état de cause, la responsabilité globale du Gouffre de Padirac liée à la fourniture des services proposés (contractuelle, délictuelle ou autre) ne pourra pas excéder le prix hors taxes facturé lors de la réservation.

---

#### Article 8. SECURISATION DES DONNEES PERSONNELLES

---

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (« RGPD » n°2016/679/UE du 27 avril 2016, La

Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac, en qualité de responsable de traitement, garantit le respect de la vie privée de ses clients et de leurs données personnelles.

Les clients sont informés que les informations qu'ils communiquent, sur la base soit de mesures précontractuelles ou de l'exécution d'un contrat à des fins de gestion de la relation client, soit de l'intérêt légitime poursuivi par la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac afin de pouvoir répondre à ses demandes, sont destinées aux services habilités de la société à des fins de gestion des relations avec ses clients.

Les données personnelles collectées par le Gouffre de Padirac lors de l'achat des billets et communiquées volontairement par les clients (notamment les noms, adresses emails, informations relatives aux cartes et coordonnées bancaires) sont strictement réservées à l'usage de la billetterie. Les données collectées ne font l'objet d'aucune commercialisation, ni diffusion à des tiers. Elles sont collectées pour les besoins de l'activité de la société, et l'identification de la clientèle, de manière strictement à ces fins. Les informations recueillies sont conservées pour une durée de 1 an. Après cette durée, elles sont rendues anonymes et conservées à des fins d'analyse statistique et de comptabilité pour une durée de 10 ans.

Les données personnelles collectées et traitées sont protégées par des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Les clients sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification de suppression, de limitation, de portabilité le cas échéant, et d'opposition sur les données le concernant. Les clients peuvent exercer ces droits en s'adressant au service DPO de la Société d'Exploitations Spéléologiques de Padirac à l'adresse [dpo@gouffre-de-padirac.com](mailto:dpo@gouffre-de-padirac.com). Les clients disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

---

#### Article 9. DROIT APPLICABLE

---

Tout différend pour quelque cause que ce soit fera l'objet d'une tentative de conciliation par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, cette tentative de conciliation n'étant toutefois pas un préalable à la sollicitation de mesures conservatoires.

Conformément aux dispositions de l'article L.133-4 du Code de la consommation, les Clients consommateurs sont informés de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Le médiateur référent est MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303 - 75823 Paris.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre au droit français. A défaut d'une solution amiable dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception par la partie destinataire de la demande de conciliation, tout litige concernant la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du contrat relèvera des tribunaux compétents de Paris (75).

#### SERVICE COMMERCIAL ET RÉSERVATIONS GROUPES

Le Gouffre  
46500 PADIRAC  
[resa@gouffre-de-padirac.com](mailto:resa@gouffre-de-padirac.com)  
Tél. : +33 (0)5 65 33 77 37  
Fax. : +33 (0)5 65 33 71 86